

Замимаи 7

ба қарори Ҳукумати

Ҷумҳурии Тоҷикистон

аз 6 июни соли 2005 № [209](#)

Қоидаҳои пешниҳод намудани хизматрасонии меҳмонхонаҳо

1. Муқаррароти умумӣ

1. Қоидаҳои зерин мутобиқи моддаи 36 Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон" таҳия гардида, муносибатҳоро дар соҳаи пешниҳод намудани хизматрасонии меҳмонхонаҳо (минбаъд – хизматрасони) ба танзим мебарорад.

2. Мафҳумҳои асосие, ки дар Қоидаҳои зер истифода шудаанд:

1) меҳмонхона – иншооти бо молумулк муҷаҳҳаз (бино, қисми бино, таҷҳизот ва дигар моликият), ки барои зиндагии муваққати пешниҳод намудани хизматрасони равона гардидааст;

2) истеъмолкунанда – шахси воқеи ё ҳуқуқие мебошад, ки хоҳиши дархост намудан ё талаб кардан ва истифода бурдани хизматрасони ба эҳтиёҷоти бевоситаи шахси, оилави, манзили ва ғайраро дорад, ки бо амали намудани фаъолияти соҳибкори алоқаманди надорад;

3) иҷроқунанда – ташкилоти новобаста аз шакли сохторию ҳуқуқи, ҳамчунин соҳибкори инфироди, ки тибқи шартномаи пардохтшаванда ба истифодабарандагон хизмат мерасонад.

II. Маълумот доир ба хизматрасони, тартиби бақайдгирии истиқомат дар меҳмонхона ва пардохти хизматрасонӣ

3. Иҷроқунанда – ташкилот вазифадор аст, ки номи фирмави (номи идора), маҳалли ҷойгиршави (нишони ҳуқуқи) ва тартиби кори худро ба маълумоти истеъмолкунанда расонад. Иҷроқунанда ахбороти мазкурро дар лавҳа ҷойгир мекунонад.

Иҷроқунанда – соҳибкори инфироди бояд ахборот доир ба қайди давлати ва номи идораи онро ба қайдгирифтаҳо ба истеъмолкунанда пешниҳод намояд.

4. Иҷроқунанда вазифадор аст, ки ба истеъмолкунанда маълумотҳои зарури ва боэътимодно доир ба хизматрасонӣ, ки имконияти интихоби дурусти онҳоро таъмин менамояд, саривақт пешниҳод намояд.

Маълумот дар утқи, ки барои ба расмият даровардани истиқомат дар меҳмонхона муайян гардидааст, дар ҷои барои шиносои мувофиқ ҷойгир кунонида мешавад ва он ба таври ҳатми бандҳои зеринро дар бар гирад:

– қоидаҳои мазкур;

– маълумот доир ба иҷроқунанда ва рақами телефони тамос;

– шаҳодатномаи муқаррар намудани дараҷаи мувофиқи хизматрасони (агар ба меҳмонхона дараҷа муқаррар шуда бошад);

– маълумот оид ба тасдиқи мувофиқати хизматрасони бо талаботҳои муқарраргардида (рақами сертификати мувофиқат, мӯҳлати амали он, идорае, ки онро ба қайд гирифтааст, рақами бақайдгирии декларатсия оид ба мувофиқат, мӯҳлати амали он, номи иҷроқунандае, ки декларатсияро қабул намудааст ва идорае, ки онро ба қайд гирифтааст);

– маълумот оид ба рақами литсензия, мӯҳлати амали он, идорае, ки литсензияро додаст (агар ин намуди фаъолият ба литсензиякунони зарурият дошта бошад);

– овардани иқтибосҳо аз стандарти давлати, ки талаботҳоро дар соҳаи хизматрасони муқаррар намудааст;

- нархномаи ҳучраҳои хоб (ҷои хоб дар ҳучраҳо);
- номгӯи хизматрасониҳои, ки ба маблағи нархномаи ҳучраи хоб (ҷои хоб дар ҳучраҳо) дохил мешаванд;
- номгӯӣ ва нархномаи хизматрасониҳои иловагӣ, ки бо пардохти алоҳида расонида мешавад;
- маълумот оид ба шакл ва тартиби пардохти хизматрасони;
- мӯҳлати ниҳии истиқомат дар меҳмонхона, агар он аз ҷониби иҷрокунанда муқаррар шуда бошад;
- рӯйхати гурӯҳи шаҳрвандоне, ки ҳуқуқи гирифтани имтиёзхоро доранд, ҳамчунин номгӯи имтиёзҳои, ки ҳангоми пешниҳоди хизматрасони тибқи қонунҳо ва дигар санадҳои меъёриву ҳуқуқи муқаррар шудаанд;
- тартиби истиқомат дар меҳмонхона;
- маълумот доир ба фаъолияти корхонаҳои хӯроки умумӣ, тиҷорат, алоқа, хизмати маишӣ ва ғайра, ки дар бинои меҳмонхона ҷойгир шудаанд;
- маълумот доир ба идораи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар назди маъмурияти меҳмонхона (агар ҳамин гуна идора бошад);
- маълумот оиди идораҳои болоӣ.

Иҷрокунанда вазифадор аст, ки мавҷудияти маълумотхоро оиди тартиби истиқомат дар меҳмонхона, қоидаҳои бехатарии зидди сӯхтор ва истифода аз асбобҳои барқи дар ҳар як ҳучраи хоб таъмин намояд.

Маълумотномаи мазкур бояд ба диққати ҳар як истеъмолкунанда ба забонҳои давлатӣ ва иловагӣ бо ихтиёри иҷрокунанда, русӣ ва дигар забонҳои муоширати байналхалқӣ расонида шавад.

5. Иҷрокунанда вазифадор аст, ки пешниҳоди имтиёзхоро ҳангоми хизматрасони ба гурӯҳи шаҳрвандоне, ки тибқи қонунгузори ва дигар санадҳои меъёриву ҳуқуқи ҳамин гуна имтиёзҳо ба онҳо муқаррар шудааст, таъмин намояд.

6. Иҷрокунанда ҳуқуқ дорад, ки барои банд (тайёр) кардани ҷой дар меҳмонхона бо роҳи таҳияи ҳуҷҷати аз ду ҷониб имзошуда шартнома бандад, ҳамчунин бо роҳи қабули талабномаҳо тариқи почта, телефон ва дигар воситаи алоқа, ки боэътимодии он аз ҷониби истеъмолкунанда тасдиқ шудааст, ба таври пешаки ҷойҳо банд (тайёр) карда мешаванд.

Дар ҳолати бе сабаб (асос) дер омадани истеъмолкунанда аз ӯ ба ғайр аз маблағи барои банд кардани ҷои муайяншуда, боз маблағи давраи истифоданашудаи ҳучраи хоб (ҷои хоб дар ҳучра) на зиёдтар аз як шабонарӯз гирифта мешавад.

Дар сурати аз як шабонарӯз зиёдтар таъхир намудани истеъмолкунанда дарҳости банд кардани ҷои хоб бекор карда мешавад. Дар ҳолати аз ҷониби истеъмолкунанда пардохт нагардидани маблағи дарҳости барои банд кардани ҷой муқарраршуда, ҷойгиркунии ӯ дар меҳмонхона тибқи навбати умумӣ амали гардонидани мешавад.

7. Иҷрокунанда - ташкилоти тиҷорати вазифадор аст, ки барои пешниҳоди хизматрасони бо истеъмолкунанда шартнома бандад, ба ғайр аз ҳолатҳои, ки имконияти пешниҳоди хизматрасони вуҷуд надорад, аз ҷумла агар дар санадҳои таъсискунандаи иҷрокунанда ё шартномаҳои шаҳрвандию ҳуқуқии бо ӯ бастасшуда дар вазифаҳои иҷрокунанда бо тартиби муайян пешниҳоди хизматрасони ба шахсони дараҷаи мувофиқ пешбини шуда бошад.

8. Шартнома оид ба пешниҳод намудани хизматрасони дар асоси шиноснома ё ҳуҷҷати дигаре, ки тибқи тартиботи муқарраргардида таҳия карда шуда, шахсияти истеъмолкунандаро тасдиқ мекунад, баста мешавад.

Ҳангоми бақайдгири барои истиқомат дар меҳмонхона иҷрокунанда варақаи ҳисоби (квитансия) ё ҳуҷҷати дигари расмӣ медиҳад, ки шартномаи басташударо дар хусуси пешниҳоди хизматрасони тасдиқ мекунад ва он бандҳои зеринро дар бар мегирад:

- номгӯи иҷрокунанда (барои соҳибкорони инфироди ному насаб, маълумот доир ба бақайдгирии давлати);
- ному насаби истеъмолкунанда;
- маълумот дар бораи ҳуҷраи хоби пешниҳодшуда (ҷои хоб дар ҳуҷра);
- нархномаи ҳуҷраи хоб (ҷои хоб дар ҳуҷра);
- дигар маълумотҳои зарури вобаста ба хоҳиши иҷрокунанда.

9. Иҷрокунанда бояд бақайдгирии шабонарӯзи истеъмолкунандагон, ба меҳмонхона воридшавандагон ва аз он хориҷшавандагонро таъмин намояд.

10. Иҷрокунанда ҳуқуқ надорад, ки бе розигии истеъмолкунанда хизматрасонии иловагии пулакиро иҷро кунад. Истеъмолкунанда ҳуқуқ дорад, ки аз пардохти чунин хизматрасони даст кашад ва агар он пардохт шуда бошад, истеъмолкунанда ҳуқуқ дорад, ки баргардонидани маблағи пардохташударо аз иҷрокунанда талаб намояд.

Иҷрои як намуди хизматрасонию ба ҷои намуди дигари он ба таври шартӣ пешниҳод намудан манъ аст.

11. Нархномаи ҳуҷраи хоб (ҷои хоб дар ҳуҷра), ҳамчунин шакли пардохти онро иҷрокунанда мутобиқи қонунгузори амалкунандаи Ҷумҳурии Тоҷикистон бо ба ҳисоб гирифтани арзиши асли, меъёри даромадноки ва тартиб додани ҳатмии нархгузори (калькулятсия) барои хизматрасони муқаррар менамояд.

Истеъмолкунанда вазифадор аст, ки баъди қабули пурраи хизматрасониҳо ҳаққи онро пардохт намояд. Бо розигии истифодабаранда ҳаққи маблағи хизматрасони тибқи шартномаи басташуда метавонад аз ҷониби ӯ дар ҳаҷми пурра ё ба таври пешпардохт амали карда шавад.

Иҷрокунанда метавонад пардохти шабонарӯзи ё соатбайи истиқоматро муқаррар намояд.

Иҷрокунанда номгӯи хизматрасониҳоеро, ки ба нархномаи ҳуҷраи хоб (ҷои хоб дар ҳуҷра) дохил мешаванд, муайян мекунад.

12. Маблағи истиқомат дар меҳмонхона мутобиқи ҳисоббаробаркунии ягонаи соати - аз соати 12-и рӯзи ҷори бо вақти маҳалли пардохт карда мешавад. Ҳангоми ҷойгиршави то вақти ҳисоббаробаркуни (аз 0 то соати

12) маблағи истиқомат пардохт карда намешавад.

Дар сурати ба таъхир мондани мӯҳлати аз меҳмонхона рафтани истеъмолкунанда пардохти маблағи истиқомат ба тартиби зерин амали карда мешавад:

- на зиёда аз 6 соат баъди ҳисоббаробаркуни - пардохти соатбайъ;
- аз 6 то 12 соат баъди ҳисоббаробаркуни пардохт барои ним шабонарӯз ҳисоб карда мешавад;
- аз 12 то 24 соат баъди ҳисоббаробаркуни пардохт барои шабонарӯзи пурра ҳисоб карда мешавад (агар пардохти соатбайъ ҷори набошад).

Ҳангоми истиқомат ба мӯҳлати на зиёда аз як шабонарӯз (24 соат) маблағ новобаста аз ҳисоббаробаркунии соати барои як шабонарӯз пардохт карда мешавад.

Иҷрокунанда бо назардошти хусусиятҳои маҳал ҳуқуқ дорад, ки ҳисоббаробаркунии ягонаи соатиро тағйир диҳад.

III. Тартиби пешниҳод намудани хизматрасонӣ

13. Сифати хизматрасонии пешниҳодшаванда бояд бо талаботҳои шартнома, вале дар сурати мавҷуд набудан ё пурра набудани талаботҳои шартнома, ба талабатҳое, ки одатан ба ин хизматрасониҳо пешниҳод шудаанд, мувофиқат намояд.

Агар тибқи санадҳои меъёриву ҳуқуқи ба хизматрасониҳо талаботҳои ҳатми пешбини шуда бошанд, сифати хизматрасониҳои пешниҳодшуда бояд ба ин талаботҳо мувофиқат намояд.

Таъминоти моддию техникии меҳмонхона, номгӯй ва сифати хизматрасониҳои пешниҳодшаванда бояд ба талаботҳои дараҷаи гирифтаи он мувофиқат намояд.

14. Иҷрокунанда бояд ба истеъмолкунанда намудҳои зерини хизматрасониро ба таври роӣгон пешниҳод намояд:

- даъвати ёрии таъҷили;
- истифодаи дорукуттии тибби;
- расонидани муросилот (корреспондентсия) ба ҳуҷраи хоб;
- ба вақти муқаррарнамуда аз хоб бедор намудан;
- пешниҳод намудани оби ҷӯш, сӯзан, ришта, як баста зарф ва асбобҳои зарури барои истеъмоли хӯрок.

15. Тартиботи истиқомат дар меҳмонхона аз тарафи иҷрокунанда муқаррар карда мешавад.

16. Иҷрокунанда барои ҳифзи моликияти истеъмолкунанда ҷавобгар аст.

Дар сурати ошкор гардидани моликияти фаромӯшшудаи истеъмолкунанда иҷрокунанда вазифадор аст, ки соҳиби молро хабардор намояд. Агар фарде, ки ҳуқуқи даъво намудани моликияти фаромӯшшударо дорад ё ҷои истиқоматии ӯ маълум набошад, иҷрокунанда вазифадор аст, ки дар бораи ёфт шудани мол ба милитсия ё сохтори худидоракунии маҳалли хабар диҳад.

17. Ба шахсони дар меҳмонхона истиқоматдошта дар нуқтаҳои хӯроки умумӣ, алоқа ва хизматрасонии маишӣ, ки дар дохили бинои меҳмонхона ҷойгир шудаанд, бе навбат хизмат расонида мешавад.

18. Истеъмолкунанда вазифадор аст, ки тартиботи муқаррар намудаи истиқомат дар меҳмонхона ва қоидаҳои зидди сӯхторро риоя намояд.

19. Истеъмолкунанда ҳуқуқ дорад, ки қисми маблағи хизматрасонии иҷрошударо то давраи хабар додани маълумот оиди бекор намудани шартнома мутаносибан пардохт намуда дар ҳар ҳолат шартномаро доир ба хизматрасонӣ бекор кунад ва бо мақсади иҷрои шартнома хароҷоти то ин давра иҷрошударо, агар он ба қисми нархномаи хизматрасонӣ дохил набошад, ба пурраги пардохт намояд.

IV. Масъулияти иҷрокунанда ва истеъмолкунанда доир ба пешниҳоди хизматрасонӣ

20. Истеъмолкунанда ҳангоми ошкор намудани камбудихо дар хизматрасонӣ бо хоҳиши худ ҳуқуқ дорад, ки талаб намояд:

- ба таври роӣгон бартараф намудани камбудихо;
- мутаносибан кам кардани ҳаққи пардохти хизматрасонии иҷрошуда.

Истеъмолкунанда ҳуқуқ дорад, ки дар сурати аз ҷониби иҷрокунанда дар мӯҳлати муқаррарнамуда бартараф накардани камбудихо шартномаро доир ба пешниҳоди хизматрасонӣ бекор карда товони зарари дидаашро ба пурраги аз ҳисоби иҷрокунанда талаб намояд.

Истеъмолкунанда ҳуқуқ дорад, ки дар сурати ошкор гардидани камбудихо ҷидди ҳангомн хизматрасонӣ ё риоя накардани талаботҳои шартнома онро бекор намояд.

Қонеъ намудани талаботи истеъмолкунанда дар бораи бартараф намудани камбудихо ҳангоми хизматрасонии иҷрокунандаро аз масъулияти бемуваффақияти барои зоҳир намудани камбудихо дар мӯҳлати иҷрои хизматрасонии озод намекунад.

Иҷрокунанда бояд камбудихо дар хизматрасонӣ ба миён омадаро дар давоми як соат аз вақти арз намудани истеъмолкунанда доир ба талаботи мазкур бартараф намояд.

Дарҳости истеъмолкунанда дар бораи кам кардани ҳаҷми маблағи хизматрасонии пешниҳодшуда, ҳамчунин пардохти зарар, ки дар натиҷаи

бекор кардани шартномаи пешниҳоди хизматрасони оварда шудааст дар давоми 10 рӯз аз рӯзи арз намудани дархости мазкур қонеъ гардониди мешавад.

Истеъмолкунанда ҳуқуқ дорад пардохти пурраи зарарро, ки Ҳангоми бо камбудихо иҷро кардани хизматрасони оварда шудааст, талаб намояд.

Ҳаҷми зарар дар мӯҳлате, ки барои қонеъ намудани дархости мазкури истеъмолкунанда муқаррар шудааст, марбут (мансуб) ба сарчашма, аз ҳисоби иҷрокунанда пардохт карда мешавад.

21. Барои вайрон намудани мӯҳлати қонеъкунии дархости ҷудогонаи истеъмолкунанда иҷрокунанда ба ӯ барои ҳар як соати (рӯз, агар мӯҳлат бо рӯзҳо муайян шуда бошад) аз вақти муайяншуда дертар, ҳаққи (музди) ноустувори (пеня) ба андозаи 3%-и нархномаи шабонарӯзии ҳуҷраи хоб (ҷои хоб дар ҳуҷра) ё нархномаи хизматрасонии ҷудогона (агар ин муайян карда шавад) пардохт менамояд.

22. Барои вайрон намудани мӯҳлати оғози хизматрасони тибқи шартнома дар бораи банд кардани ҷой дар меҳмонхона иҷрокунанда ба истеъмолкунанда барои ҳар як рӯзи аз вақти муайяншуда дертар дар андозаи 3% аз шартномаи шабонарӯзии ҷойҳои бандкардашуда ҳаққи (музди) ноустувори пардохт менамояд.

Агар иҷрокунанда мӯҳлати иҷрои пешниҳоди хизматрасони ро дар бораи банд кардани ҷойи хоб дар меҳмонхона вайрон кунад, истеъмолкунанда ҳуқуқ дорад бо хоҳиши худ талаб намояд;

- ба иҷрокунанда мӯҳлати нав муқаррар намояд;
- кам кардани нархномаи хизматрасони ро талаб намояд;
- шартномаро дар бораи пешниҳоди хизматрасони бекор намояд.

Истифодабаранда ҳамчунин ҳуқуқ дорад, ки пардохти пурраи зарари дар натиҷаи вайрон намудани мӯҳлати пешниҳоди хизматрасони ба амаломадаро талаб намояд. Ҳаҷми зарар дар мӯҳлати барои қонеъ намудани талаботҳои мазкури истеъмолкунанда муқарраршуда, марбут ба сарчашма, аз ҳисоби иҷрокунанда пардохт карда мешавад.

Мӯҳлати нави хизматрасони, ки истеъмолкунанда муайян менамояд, дар шартномаи хизматрасони нишон дода мешавад.

Ҳангоми бекор кардани шартнома дар бораи пешниҳод намудани хизматрасони тибқи шартнома барои банд кардани ҷой дар меҳмонхона иҷрокунанда ҳуқуқ надорад, ки хароҷотҳои кардаи худро Ҳангоми иҷрои хизматрасони, ҳамчунин пардохтро дар бораи иҷрои хизматрасони, ба истиснои ҳолате, ки истеъмолкунанда аз ин хизматрасони истифода кардааст, талаб намояд.

23. Иҷрокунанда мутобиқи қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон доир ба зарари ба ҳаёт, саломати ё молу мулки истеъмолкунанда Ҳангоми хизматрасонии номукамал расонидашуда ҷавобгар аст, ҳамчунин зарари маънавиеро, ки Ҳангоми вайрон намудани ҳуқуқи истеъмолкунанда расонида шудааст, пардохт менамояд.

24. Дар сурати аз ҷониби иҷрокунанда вайрон намудани Қоидаҳои мазкур дар хусуси Ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон, ки дар қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон пешбини шудааст, истеъмолкунанда ҳуқуқ дорад тибқи тартиботи муқарраргардида қонеъ намудани дархости худро талаб намояд.

25. Истеъмолкунанда мутобиқи қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон дар сурати нест кардан ё зарар овардан ба моликияти меҳмонхона зарари овардари пардохт менамояд, ҳамчунин барои вайрон намудани дигар қоидаҳо ба ҷавобгари кашида мешавад.