**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
2018 год**

----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------
Утверждены Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года № 1085
(текст по состоянию на 04.03.2018 г.)

**I. Общие положения**

**1.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с Фед. Законом Российской Федерации - О защите прав потребителей  и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

**2.** Настоящие Правила распространяются на деятельность гостиниц и иных средств размещения, за исключением деятельности молодежных туристских лагерей и туристских баз, кемпингов, детских лагерей, ведомственных общежитий, сдачи внаем для временного проживания меблированных комнат, а также деятельности по предоставлению мест для временного проживания в железнодорожных спальных вагонах и прочих транспортных средствах.

**3.** Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

**"гостиничные услуги"** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

**"гостиница и иное средство размещения"** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

**"малое средство размещения"** - гостиница с номерным фондом не более 50 номеров;

**"цена номера (места в номере)"** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

**"потребитель"** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**"исполнитель"** - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

**"заказчик"** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

**"бронирование"** - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

**"расчетный час"** - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

**4.** Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

**5.** Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации, в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации такое требование вводится для отдельных субъектов или на всей территории Российской Федерации.

**6.** Цена номера (места в номере), а также иные условия договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

**7.** Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

**8.** Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

**II. Информация об исполнителе
и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах**

**9.** Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

**а)** наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы - для юридического лица;

**б)** фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.

**10.** Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

**а)** сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

**б)** сведения о вышестоящей организации (при наличии);

**в)** сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;

**г)** сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;

**д)** категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);

**е)** перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

**ж)** сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

**з)** перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

**и)** сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;

**к)** предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

**л)** перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;

**м)** сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

**н)** сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;

**о)** сведения о правилах, указанных в пункте 7 настоящих Правил.

**11.** Информация, предусмотренная пунктом 10 настоящих Правил, располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

**12.** Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере правил, указанных в пункте 7 настоящих Правил.

**13.** Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

**III. Порядок и условия
предоставления гостиничных услуг**

**14.** Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

**15.** Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

**а)** гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

**б)** негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

**16.** Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

**17.** Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

**18.** Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

**19.** Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

**а)** паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

**б)** паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

**в)** свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

**г)** паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

**д)** паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

**е)** документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

**ж)** разрешения на временное проживание лица без гражданства;

**з)** вида на жительство лица без гражданства.

**20.** Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

**а)** наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

**б)** сведения о заказчике (потребителе);

**в)** сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

**г)** цену номера (места в номере);

**д)** период проживания в гостинице;

**е)** иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

**21.** Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

**22.** Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В малом средстве размещения исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей.

**23.** Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.

Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

**24.** Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

**25.** Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем. Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

**26.** Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

**27.** Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

**а)** вызов скорой помощи, других специальных служб;

**б)** пользование медицинской аптечкой;

**в)** доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

**г)** побудка к определенному времени;

**д)** предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

**е)** иные услуги по усмотрению исполнителя.

**28.** Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

**29.** Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

**30.** Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 7 настоящих Правил.

**31.** Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

**32.** Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

**33.** Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

**IV. Ответственность исполнителя и потребителя**

**34.** Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**35.** За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**36.** Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**37.** Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

**38.** Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------