**Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"**

В соответствии со статьей 391 Закона Российской Федерации "О защите

прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг в

Российской Федерации.

2. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля

1997 г. N 490 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в

Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации,

1997, N 18, ст. 2153);

пункт 3 изменений и дополнений, которые вносятся в акты

Правительства Российской Федерации по вопросам сертификации продукции и

услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от

2 октября 1999 г. N 1104 "О внесении изменений и дополнений в некоторые

акты Правительства Российской Федерации по вопросам сертификации

продукции и услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999,

N 41, ст. 4923);

постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября

2000 г. N 693 "О внесении изменений и дополнений в Правила предоставления

гостиничных услуг в Российской Федерации" (Собрание законодательства

Российской Федерации, 2000, N 39, ст. 3871);

пункт 33 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской

Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации

от 1 февраля 2005 г. N 49 "Об изменении и признании утратившими силу

некоторых актов Правительства Российской Федерации" (Собрание

законодательства Российской Федерации, 2005, N 7, ст. 560);

пункт 9 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской

Федерации в связи с принятием Федерального закона "О полиции",

утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от

6 октября 2011 г. N 824 "Об изменении и признании утратившими силу

некоторых актов Правительства Российской Федерации в связи с принятием

Федерального закона "О полиции" (Собрание законодательства Российской

Федерации, 2011, N 42, ст. 5922);

постановление Правительства Российской Федерации от 13 марта 2013 г.

N 206 "О внесении изменения в Правила предоставления гостиничных услуг в

Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации,

2013, N 11, ст. 1132).

Председатель Правительства

Российской Федерации Д. Медведев

Правила

предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

(утв. постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с 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. N 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. N 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.

ГАРАНТ.РУ: <http://www.garant.ru/hotlaw/federal/664332/#ixzz3ozzc9i3K>