



О правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

**Шугаюпов Дамир Рамильевич
заместитель начальника отдела защиты прав
потребителей Управления Роспотребнадзора по
Республике Башкортостан**



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 июля 2020 г. № 1036

МОСКВА

О признании утратившими силу нормативных правовых актов и отдельных положений нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, об отмене нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей

Правительство Российской Федерации **постановляет:**

1. Признать утратившими силу нормативные правовые акты и отдельные положения нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, содержащие обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, по перечню согласно приложению № 1.

2. Отменить нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, содержащие обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, по перечню согласно приложению № 2.

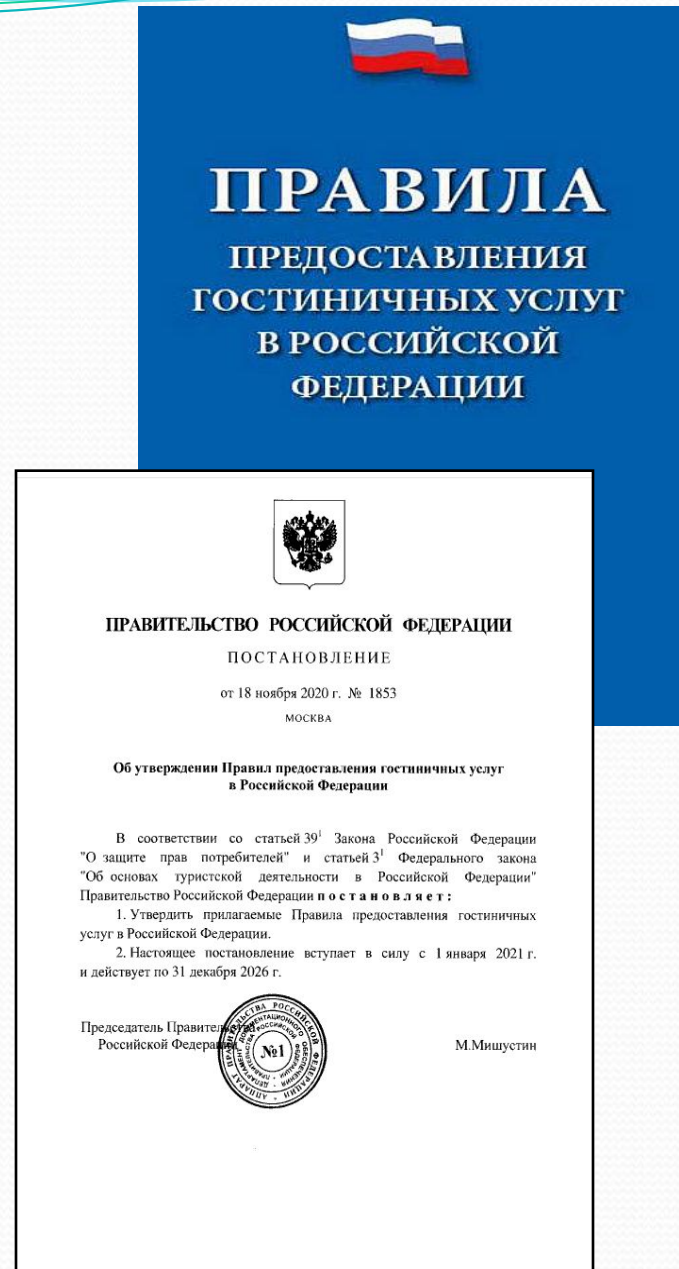
3. Пункт 9 приложения № 4 к постановлению Правительства Российской Федерации от 13 июня 2020 г. № 857 "О признании не действующими на территории Российской Федерации актов и отдельных

Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 июля 2020 г. № 1036 «О признании утратившими силу нормативных правовых актов и отдельных положений нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, об отмене нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей»

Нормативный документ

Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Вступает в силу с 01.01.2021
и действует по 31.12.2026



1. Общие положения

- **"бронирование"** - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
- **"время выезда (расчетный час)"** - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;
- **"время заезда"** - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
- **"заказчик"** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;
- **"потребитель"** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- **"цена номера (места в номере)"** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.



II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- б) сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утвержденным в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и др. (п. 9 правил).



II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- в) сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);
- г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
- з) предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;
- и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- л) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;
- м) сведения о правилах, указанных в пункте 6 настоящих Правил (при наличии).

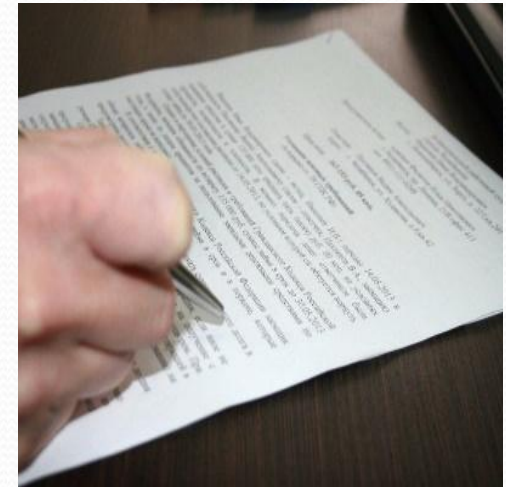
III. Заключение и изменение договора

Исполнитель также **вправе** довести до сведения потребителя информацию, предусмотренную пунктом 9 Настоящих Правил, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. 10 правил).



III. Заключение и изменение договора

Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме (п. 12 правил).



Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю) (п. 14 правил).

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них) (п. 18 правил).

IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

- ✓ Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.
- ✓ Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов (п. 21 правил).



IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

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

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя (п. 25 правил).



IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем (п. 27 правил).

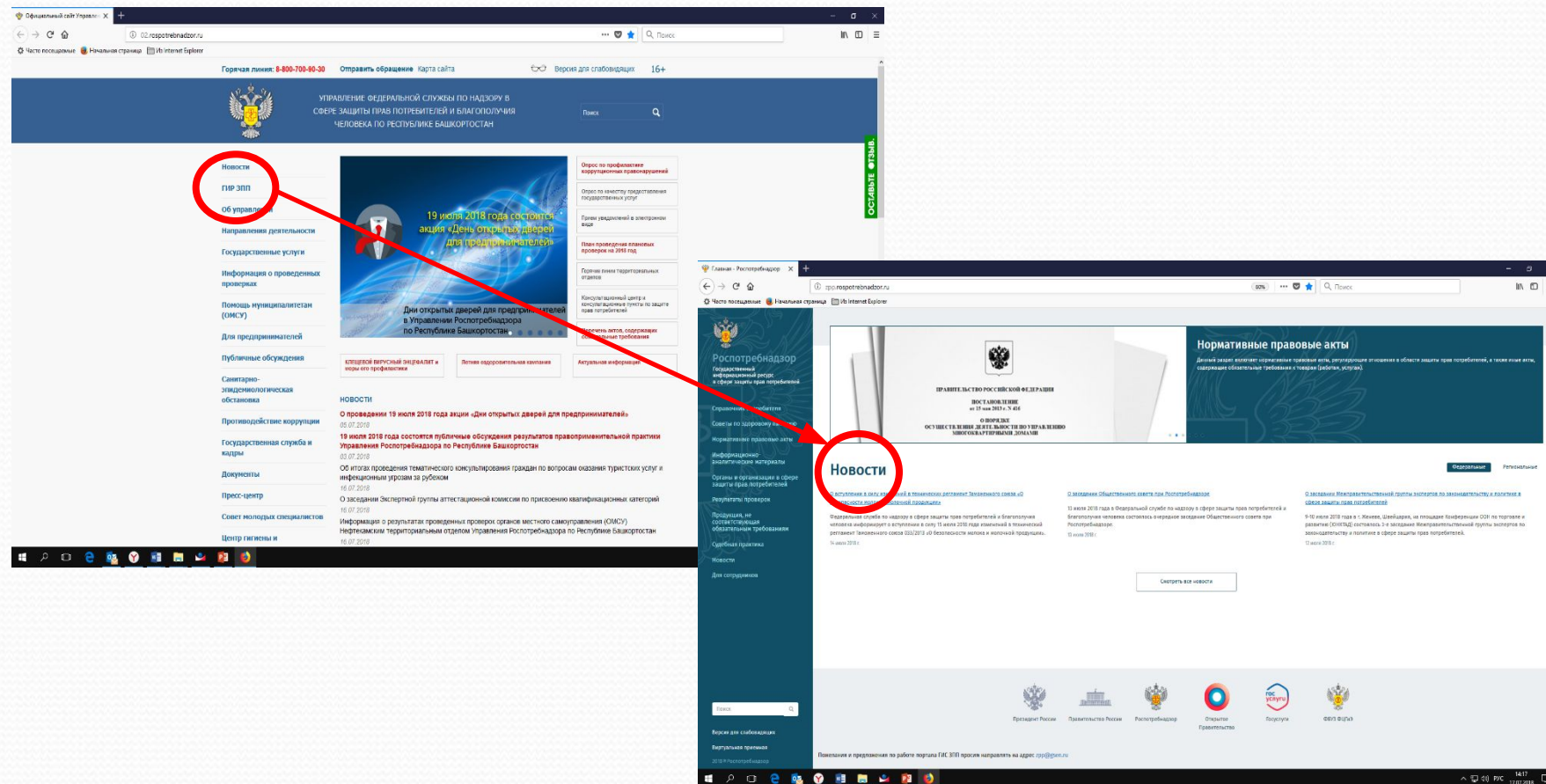


V. Односторонний отказ от исполнения договора

Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов (п. 30 правил).



Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей (ГИР ЗПП)



Роспотребнадзор осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг)