

## **Памятка потребителям: Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации**

С 21 октября 2015 года вступило в силу постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085, которое утвердило новые Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (далее Правила). 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 спальнях вагонов и прочих транспортных средствах.

Согласно Правилам, гостиницы вправе самостоятельно устанавливать не противоречащие законодательству РФ правила проживания и пользования гостиничными услугами. В помещении, предназначенном для оформления посетителей, а также на официальном сайте гостиницы, в обязательном порядке должна быть размещена информация об оказываемых услугах, которая содержит:

а) сведения об исполнителе (т. е. организации, предоставляющей гостиничные услуги), 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 гостиниц (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;
- м) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- н) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- о) правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, установленные исполнителем гостиничных услуг.

Между потребителем и исполнителем, оказывающим гостиничные услуги, в обязательном порядке оформляется договор. Договор на оказание гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, в том числе:

- паспорта гражданина РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства.

Договор заключается между потребителем и исполнителем путём составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать: - наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации; - сведения о потребителе; - сведения о предоставляемом номере (месте в номере); - цену номера (места в номере); - период проживания в гостинице; - иные необходимые сведения.

Законодатель предоставляет потребителю право на бронирование (т. е. предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице). Бронирование номеров осуществляется в любой форме, в том числе путём составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путём принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи. Выделяют два вида бронирования: гарантированное и негарантированное:

- гарантированное бронирование, т. е. 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;

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

Стоимость проживания в номере, форма оплаты, перечень предоставляемых услуг устанавливается руководством гостиницы. С согласия потребителя оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично. Следует иметь в виду, что потребителю в обязательном порядке должны выдать кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Гостиница должна обеспечивать круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы. Заезд в гостиницу и выезд потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается, по общему правилу, в 12 часов по местному времени. Однако с учетом местных особенностей и специфики деятельности гостиницы вправе изменить установленный расчетный час. Время заезда устанавливается администрацией гостиницы. Разница между временем

выезда потребителя из номера и заезда в номер не может составлять более 2 часов.

Плата за проживание 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.

Необходимо помнить, что потребитель вправе в любое время отказаться от договора об оказании гостиничных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ (п.35 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ). Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставленных гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством РФ. Стоит отметить, что потребитель, в свою очередь, несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы.

Контроль за соблюдением Правил предоставления гостиничных услуг в РФ осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.