**Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)**

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

**С изменениями и дополнениями от:**

**30 ноября 2018 г., 18 июля 2019 г.**

**В соответствии со** [**статьей 39.1**](https://base.garant.ru/10106035/5e8d85f184efe4d53f7674c8a4638260/#block_391) **Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:**

**1. Утвердить прилагаемые** [**Правила**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_1000) **предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.**

**2. Признать утратившими силу:**

[**постановление**](https://base.garant.ru/10200913/) **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**](https://base.garant.ru/180998/dd5987c6170a6f1a16cb15299625061e/#block_3) **изменений и дополнений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации по вопросам сертификации продукции и услуг, утвержденных** [**постановлением**](https://base.garant.ru/180998/) **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**](https://base.garant.ru/12120689/) **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**](https://base.garant.ru/12138739/53f89421bbdaf741eb2d1ecc4ddb4c33/#block_1033) **изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных** [**постановлением**](https://base.garant.ru/12138739/) **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**](https://base.garant.ru/12190619/caa9211bf34dd2344a6ebcb523e55cd9/#block_88900) **изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации в связи с принятием** [**Федерального закона**](https://base.garant.ru/12182530/) **"О полиции", утвержденных** [**постановлением**](https://base.garant.ru/12190619/) **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**](https://base.garant.ru/70334500/) **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 ПравительстваРоссийской Федерации** | **Д. Медведев** |

**Правила
предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
(утв.** [**постановлением**](https://base.garant.ru/71216750/) **Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085)**

**О разъяснении отдельных положений настоящих Правил см.** [**письмо**](https://base.garant.ru/71336198/) **Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 11 января 2016 г. N 01/37-16-29**

**I. Общие положения**

**1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с** [**Законом**](https://base.garant.ru/10106035/) **Российской Федерации "О защите прав потребителей" и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.**

**Информация об изменениях:**

**Пункт 2 изменен с 3 августа 2019 г. -** [**Постановление**](https://base.garant.ru/72329874/aae15bac4d73c3c9d33551a85c02edb7/#block_1001) **Правительства России от 18 июля 2019 г. N 927**

[**См. предыдущую редакцию**](https://base.garant.ru/77684966/8f1933bd05b23f7eff5a82a7a5bfb38a/#block_1002)

**2. Действие настоящих Правил не распространяется на средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций, а также на кемпинги, общежития и иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги.**

**Информация об изменениях:**

**Пункт 3 изменен с 3 августа 2019 г. -** [**Постановление**](https://base.garant.ru/72329874/aae15bac4d73c3c9d33551a85c02edb7/#block_10002) **Правительства России от 18 июля 2019 г. N 927**

[**См. предыдущую редакцию**](https://base.garant.ru/77684966/8f1933bd05b23f7eff5a82a7a5bfb38a/#block_1003)

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

**абзацы 2 - 4 утратили силу с 3 августа 2019 г. -** [**Постановление**](https://base.garant.ru/72329874/aae15bac4d73c3c9d33551a85c02edb7/#block_1021) **Правительства России от 18 июля 2019 г. N 927**

**Информация об изменениях:**

[**См. предыдущую редакцию**](https://base.garant.ru/77684966/8f1933bd05b23f7eff5a82a7a5bfb38a/#block_131)

**"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.**

**Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в** [**Федеральном законе**](https://base.garant.ru/136248/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/#block_131) **"Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". При этом состав иных обязательных услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными** [**Положением**](https://base.garant.ru/72176678/60bfded2d2fccc412be40a199880bc79/#block_1000) **о классификации гостиниц, утвержденным** [**постановлением**](https://base.garant.ru/72176678/) **Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц", в зависимости от вида и категории гостиницы.**

**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 определенной категории, предусмотренной** [**Положением**](https://base.garant.ru/72176678/60bfded2d2fccc412be40a199880bc79/#block_1000) **о классификации гостиниц, утвержденным** [**постановлением**](https://base.garant.ru/72176678/) **Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158, в случае если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.**

**6.**[**Цена номера (места в номере)**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_134)**, 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**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_135) **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);**

**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**](https://base.garant.ru/70252242/310389a6ca0f93398ebb89cf8b9a8892/#block_9) **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**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_1007) **настоящих Правил.**

**11. Информация, предусмотренная** [**пунктом 10**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_1010) **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**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_136) **обязан обеспечить наличие в каждом номере правил, указанных в** [**пункте 7**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_1007) **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**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_137)**. 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**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_138)**, 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 заказчиком (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) (наименование и сведения о государственной регистрации юридического лица или фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);**

**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**](https://base.garant.ru/10103761/7cb27a8b6b92f0d1f1707bd764258664/#block_1000) **регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными** [**постановлением**](https://base.garant.ru/10103761/) **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**](https://base.garant.ru/190549/5c13f116d58c7c3bfc47b74ba18aafab/#block_1000) **осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными** [**постановлением**](https://base.garant.ru/190549/) **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 гостинице с номерным фондом не более 50 номеров 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**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_131) **(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.**](https://base.garant.ru/71300394/)**Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с** [**расчетным часом**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_139)**.**

**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**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_1007) **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**](https://base.garant.ru/71216750/4d3bf0d5d8944a24c77b38e4cc45a93b/#block_135) **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.**