

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 25 апреля 1997 г. N 490

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ
УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104,
от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49)

В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

2. Признать утратившими силу:

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 1994 г. N 669 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 8, ст. 871);

последний абзац Постановления Правительства Российской Федерации от 28 февраля 1996 г. N 199 "О внесении изменений в решения Правительства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 10, ст. 948).

Председатель Правительства
Российской Федерации
В.ЧЕРНОМЫРДИН

Утверждены
Постановлением Правительства
Российской Федерации
от 25 апреля 1997 г. N 490

О порядке доведения информации о цене и условиях предоставления гостиничных услуг см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 N 0100/2473-06-32.

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104,
от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются - услуги).

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

"гостиница" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

"исполнитель" - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

4. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

настоящие Правила;

сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;

свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;

сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);

(в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104)

сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;

извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;

цену номеров (места в номере);

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

перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

сведения о форме и порядке оплаты услуг;

пределный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

Письмом Госстроя РФ от 16.02.2001 N ВР-738/12 разъяснено, что под "иными нормативными правовыми актами" понимаются указы Президента Российской Федерации и постановления Правительства Российской Федерации, определяющие порядок и размеры льгот отдельным категориям лиц.

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

порядок проживания в гостинице;

сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;

сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;

сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

5. Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

Письмом Госстроя РФ от 16.02.2001 N ВР-738/12 разъяснено, что исполнителю предоставляется право самостоятельно определять порядок бронирования мест в гостинице.

6. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

7. Исполнитель - коммерческая организация обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

8. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать: наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

фамилию, имя, отчество потребителя;

сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

цену номера (места в номере);

другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

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

10. Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и уходящих из нее.

О разъяснении порядка применения пункта 11 см. письмо Госстроя РФ от 16.02.2001 N ВР-738/12.

11. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

О разъяснении порядка применения пункта 12 см. письмо Госстроя РФ от 16.02.2001 N ВР-738/12.

12. Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее потребителем. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

О разъяснении порядка применения пункта 13 см. письмо Госстроя РФ от 16.02.2001 N ВР-738/12.

13. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;

от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;

от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

III. Порядок предоставления услуг

О разъяснении порядка применения пункта 14 см. письмо Госстроя РФ от 16.02.2001 N ВР-738/12.

14. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

15. Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

16. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

17. Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

18. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

19. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

Письмом Госстроя РФ от 16.02.2001 N ВР-738/12 разъяснено, что при расторжении потребителем договора с гостиницей до истечения суток оплата взимается в соответствии с пунктом 13 Правил.

20. Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

(п. 20 в ред. Постановления Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

IV. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

21. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

22. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

23. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены забронированных мест.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

назначить исполнителю новый срок;

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

расторгнуть договор об оказании услуги.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

При расторжении потребителем договора об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

24. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

25. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

26. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

27. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

(п. 27 в ред. Постановления Правительства РФ от 01.02.2005 N 49)
