

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П о с т а н о в л е н и е

от 15 июня 1994 г. N 669
г. Москва

Об утверждении Правил предоставления гостиничных
услуг в Российской Федерации

В целях упорядочения деятельности хозяйствующих субъектов в сфере предоставления гостиничных услуг в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации п о с т а н о в л я е т:

Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Председатель Правительства
Российской Федерации

В. Черномырдин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 15 июня 1994 г.
N 669

П Р А В И Л А
предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

1. Общие положения

1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации разработаны на основе Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", действующего законодательства и регулируют отношения между потребителями (гражданами, проживающими в гостиницах или имеющими намерение воспользоваться услугами гостиницы) и исполнителями в сфере предоставления гостиничных услуг (гостиницы, мотели, объединения гостиниц; граждане-предприниматели, осуществляющие деятельность в сфере гостиничных услуг, далее именуемые - гостиница).

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок не свыше двух месяцев, независимо от места прописки. Проживание свыше двух месяцев возможно только с разрешения исполнителя.

1.3. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

2. Порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице

2.1. Номер или место в гостинице предоставляется гражданам по предъявлении паспорта, военнослужащим – удостоверения личности или военного билета.

2.2. При наличии свободных мест по желанию потребителя может предоставляться одному лицу номер на два или более мест с полной оплатой стоимости номера.

2.3. Исполнитель имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест исполнитель вправе принимать заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной или устной форме.

2.4. Плата за бронирование взимается с лиц, прибывших в гостиницу, единовременно в размере 25 процентов от цены бронируемого номера (места) за сутки независимо от того, по договорам, индивидуальным или групповым заявкам производится бронирование.

При опоздании кроме платы за бронирование взимается плата за фактический простой номера или места, но не более чем за сутки.

При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа от платы за бронь размещение в гостиницу производится в порядке общей очереди.

2.5. Плата за проживание и услуги в гостиницах осуществляется по свободным (договорным) ценам. Цены устанавливаются исполнителем в соответствии с присвоенной гостинице категорией и уровнем обслуживания. В необходимых случаях может быть установлена почасовая оплата проживания. Сроки и формы оплаты за проживание и услуги устанавливаются исполнителем.

2.6. Плата за проживание 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 после расчетного часа не более 6 часов производится почасовая оплата. При задержке выезда с 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как 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.

2.7. За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления места плата не взимается.

2.8. Порядок оформления проживания устанавливается исполнителем.

3. Права и обязанности потребителя

3.1. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

инвалиды 1 группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);

другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2 и 3 групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницы в первую очередь, по мере освобождения мест. Оплата проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов, лиц, сопровождающих инвалидов 1 группы, производится со скидкой в размере не менее 30 процентов.

3.3. Потребитель обязан:

соблюдать установленный исполнителем порядок проживания;

соблюдать чистоту;

строго соблюдать правила пожарной безопасности;

при уходе из номера закрыть номер и сдать ключ;

возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Потребитель при обнаружении недостатков в оказанной услуге вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;

соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в течение часа недостатки в оказанной услуге не были устранены исполнителем. Потребитель вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге или иные отступления от условий договора.

3.5. В предприятиях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, проживающие обслуживаются вне очереди.

4. Обязанности и ответственность исполнителя

4.1. Уровень обслуживания гостиницы должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

4.2. Исполнитель при оформлении проживания в гостинице обязан информировать потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

4.3. Размещение информации должно находиться в помещении для оформления проживания в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

правила предоставления гостиничных услуг;

свидетельство о присвоении гостинице категории;
извлечения из государственного стандарта;
стоимость номеров (места в номере);
сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, связи, бытового обслуживания;
перечень и стоимость дополнительных услуг;
лицензию на право оказания данной услуги;
сведения об исполнителе, его юридическом адресе и номере телефона;
сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации;
сведения о вышестоящей организации.

4.4. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорийностью гостиницы, но не реже двух раз в неделю.

4.5. В обязанности исполнителя входит обеспечение граждан следующими видами бесплатных 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.

4.6. Исполнитель предлагает потребителю дополнительные услуги за плату по его желанию.

4.7. Исполнитель гарантирует проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице.

В случае обнаружения забытых вещей исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, забытые вещи по истечении 6 месяцев реализуются исполнителем через комиссионную торговую сеть.

4.8. Исполнитель обязан выдать книгу отзывов и предложений потребителям по их требованию.

4.9. Требования и жалобы рассматриваются исполнителем незамедлительно, но не позднее месяца со дня подачи жалобы.

4.10. Если недостатки в оказанной услуге не были устранены в течение одного часа, исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере 3 процентов от суточной стоимости номера (места) за каждый час просрочки.

4.11. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством, включая возмещение морального вреда, осуществляется в установленном порядке.
