

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «___» _____ 2025 г. № _____

МОСКВА

Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации

В соответствии со статьей 39¹ Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и статьей 3¹ Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации.
2. Признать утратившими силу акты и отдельные положения актов Правительства Российской Федерации по перечню согласно приложению.
3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 марта 2026 г. и действует до 1 марта 2032 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации

М. Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от «___» _____ 2025 г. №

ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения
в Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения, подлежащих классификации в соответствии с Положением о классификации средств размещения (далее – средства размещения), при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг (далее – договор) между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю услуги средств размещения (далее – исполнитель).

Настоящие Правила не распространяются на средства размещения, деятельность которых регулируется Федеральным законом «О проведении эксперимента по предоставлению услуг гостевых домов» (далее – Федеральный закон о туристской деятельности).

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«бронирование» – закрепление за потребителем номера (места в номере), отдельного здания, части здания, строения, сооружения или оборудованной благоустроенной площадки для размещения на ней палатки или средства передвижения, приспособленного для проживания, 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 услуги средств размещения в пользу потребителя;

«потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги средств размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«цена размещения» – стоимость временного проживания в номере (или на отдельном месте в многоместном номере, или в отдельно стоящем здании, части здания, строении, сооружении) или в палатке или в средстве передвижения, приспособленном для проживания, размещенных на оборудованной и благоустроенной площадке кемпинга, и иных сопутствующих услуг, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Понятия «средство размещения» и «услуги средства размещения», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе о туристской деятельности.

Состав услуг, входящих в услуги средств размещения, определяется требованиями к типу средства размещения и (в случае присвоения типу средства размещения определенной категории) требованиями к присвоенной категории, установленными положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 5¹ Федерального закона о туристской деятельности.

3. Требования к услугам средств размещения, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Цена размещения устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Предоставление услуг средств размещения допускается только при условии наличия у средства размещения действующей классификации средства размещения (за исключением случаев, предусмотренных частью одиннадцатой статьи 5¹ Федерального закона о туристской деятельности).

6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в средстве размещения и пользования услугами средств размещения, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).

II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем услуг средств размещения

8. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения или в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование для коммерческих организаций), адрес места осуществления деятельности и режим работы – для юридического лица, адрес и режим работы – для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр

аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также сведения о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа – для индивидуального предпринимателя.

9. 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) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный типу средства размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о типе средства размещения, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 5¹ Федерального закона о туристской деятельности, об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей,

аккредитованной в соответствии с Федеральным законом о туристской деятельности и присвоившей средству размещения определенную категорию, а также о приостановлении действия классификации средства размещения и (или) приостановлении действия присвоенной категории средству размещения;

в) сведения о категории номера (при наличии) и цену размещения, площадь номера или площадки для размещения палатки или транспортного средства, приспособленного для проживания;

г) перечень услуг, входящих в цену размещения;

д) сведения о форме и порядке оплаты услуг средства размещения;

е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

ж) сведения о виде, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;

з) предельный срок проживания в средстве размещения, если этот срок установлен исполнителем;

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

к) сведения о платных услугах, оказываемых в средстве размещения третьими лицами;

л) сведения о времени заезда и времени выезда из средства размещения;

м) сведения о правилах, указанных в пункте 6 настоящих Правил (при наличии);

н) сведения о праве заказчика выбрать при бронировании возвратное или невозвратное бронирование, а также полные условия каждого из них, в том числе информацию об условиях и сроках отмены бронирования, размер скидки, также размер средств, удерживаемых в зависимости от срока

отказа от бронирования (если условиями бронирования предусмотрена такая зависимость).

10. Информация, предусмотренная пунктом 9 настоящих Правил, оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени средства размещения, и размещается в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.

Исполнитель вправе довести до сведения потребителя информацию, предусмотренную пунктом 9 настоящих Правил, посредством ее размещения на сайте средства размещения в сети «Интернет» (далее – сайт), за исключением информации, предусмотренной подпунктом «б» пункта 9 настоящих Правил, которую исполнитель обязан донести до сведения потребителя посредством ее размещения на сайте.

11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке и дополнительно по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

III. Заключение и изменение договора

12. Услуги средств размещения предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

13. Договор должен содержать:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика – для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер

индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика – для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет – для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке, или водительском удостоверении (при наличии);

в) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о средстве размещения, сведения о присвоенной средству размещения категории, предусмотренной положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 5¹ Федерального закона о туристской деятельности (в случае присвоения средству размещения определенной категории);

г) сведения о предоставляемом номере (месте в номере), или отдельно стоящем здании, части здания, строении, сооружении, или оборудованной благоустроенной площадке для размещения палатки или транспортного средства, приспособленного для проживания, и об адресе средства размещения;

д) период проживания в средстве размещения;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) сведения о виде бронирования, выбранного заказчиком, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также условиях и сроках возврата внесенной оплаты;

з) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

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

15. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), или отдельно стоящих зданий, части здания, строений, сооружений, или оборудованных благоустроенных площадок для размещения палатки или транспортного средства, приспособленного для проживания, направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), информации о заказанном номере (месте в номере) или отдельно стоящем здании, части здания, строении, сооружении, или площадке для размещения палатки или транспортного средства, приспособленного для проживания, и цене размещения, сроках проживания, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.

16. Исполнитель применяет в случае размещения возвратное бронирование – вид бронирования, предусматривающий в случае отказа заказчика (потребителя) от бронирования полный возврат заказчику

(потребителю) внесенной при бронировании оплаты за предоставление услуг средств размещения.

При возвратном бронировании исполнитель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, после чего исполнитель вправе отказаться от заключения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает плату в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (место в номере), но не более чем за сутки, за исключением случаев вынужденного отказа, предусмотренных пунктом 40 настоящих Правил.

17. Исполнитель вправе применять в средстве размещения невозвратное бронирование – вид бронирования, предусматривающий удержание исполнителем внесенной при бронировании оплаты за предоставление услуг средств размещения (в полном объеме или части) при отказе заказчика (потребителя) от исполнения договора или незаезде потребителя в средство размещения.

При невозвратном бронировании исполнитель ожидает потребителя до времени заезда последних суток оплаченного бронирования, при этом в случае, если условиями бронирования предусмотрено, что часть внесенной оплаты подлежит возврату, последними сутками оплаченного бронирования считаются сутки, плата за которые удерживается по условиям бронирования.

18. В случае применения средством размещения невозвратного бронирования возможность выбора вида бронирования предоставляется исполнителем потребителю до заключения договора.

19. Правила по защите прав потребителей, установленные разделом III настоящих Правил, применяются только к договорам, указанным в абзаце втором пункта 12 настоящих Правил. Условия договоров с иными заказчиками определяются соглашением сторон.

20. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (отдельно стоящие здания, часть здания, строения, сооружения) или площадки для размещения палатки или транспортного средства, приспособленного для проживания), соответствующие требованиям заявки.

IV. Порядок и условия предоставления услуг средств размещения

21. Заселение потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации – для граждан Российской Федерации, призванных на военную службу по мобилизации или проходящих военную службу по контракту в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

е) дипломатического паспорта гражданина Российской Федерации;

ж) служебного паспорта гражданина Российской Федерации.

22. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в подпунктах «а» – «е» пункта 21 настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения.

Заселение потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, в средство размещения в случае, предусмотренном пунктом 27 настоящих Правил, также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы, либо при условии предоставления гражданами сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

23. Заселение в средство размещения несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), указанных в пункте 21 настоящих Правил, при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан. В случае использования исполнителем единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией заселение в средство размещения осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан и находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) осуществляется с использованием единой биометрической системы, при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);

б) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан осуществляется с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);

в) предоставление сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность таких несовершеннолетних граждан и (или) находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), посредством многофункционального сервиса обмена информацией;

г) предоставление сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность таких несовершеннолетних граждан, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

24. Заселение в средство размещения несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них) и свидетельства о рождении. В случае использования исполнителем единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией заселение несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними

законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии предоставления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность таких несовершеннолетних граждан, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и предоставлении согласия законных представителей (одного из них).

25. Заселение потребителей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) 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;

б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации;

е) путем идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы (в случаях, предусмотренных пунктом 26 настоящих Правил).

26. Заселение в средство размещения иностранных граждан или лиц без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность иностранных граждан или лиц без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего

лица (лиц), указанных в пункте 25 настоящих Правил, при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

27. В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения потребителей исполнитель:

а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы;

б) получает из единой системы идентификации и (или) аутентификации имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 28 настоящих Правил, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии предоставленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

28. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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».

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средство размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

29. Исполнитель обеспечивает круглосуточное очное обслуживание или круглосуточную дистанционную информационную и техническую поддержку потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

В средстве размещения с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

30. Заезд в средство размещения и выезд из средства размещения 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.

31. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в средстве размещения, одинаковый для всех потребителей.

32. Цена размещения, перечень услуг, которые входят в эту цену, а также порядок и способы оплаты услуг средства размещения устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата.

33. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену размещения.

34. 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) пользование тонометром;
- ж) иные услуги по усмотрению исполнителя.

35. Потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги средств размещения и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

36. Если исполнителем в соответствии с пунктом 32 настоящих Правил установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в средстве размещения рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 30 настоящих Правил.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в средстве размещения плата за номер (место в номере), отдельное здание, часть здания, строение, сооружение или оборудованную благоустроенную площадку для

индивидуального размещения 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.

37. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 6 настоящих Правил.

38. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в средстве размещения определяется исполнителем.

V. Односторонний отказ от исполнения договора

39. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, за исключением случая, указанного в пункте 40 настоящих Правил.

40. При отказе заказчика (потребителя) от договора, заключенного на условиях невозвратного бронирования, возможность и условия возврата внесенной платы определяются условиями договора, за исключением основания вынужденного отказа от договора, предусмотренного пунктом 44 настоящих Правил.

41. При наличии основания вынужденного отказа заказчика (потребителя) от договора внесенная оплата возвращается в полном объеме независимо от вида бронирования, если отказ от договора, незаезд или досрочный выезд потребителя произошли по причине:

а) болезни потребителя или члена его семьи либо близкого родственника, включенного в бронирование, что подтверждается листком нетрудоспособности, выпиской из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, или из истории болезни стационарного больного, либо иной медицинской документации, подтверждающей факт получения гражданином медицинской помощи;

б) болезни члена семьи или близкого родственника потребителя, требующей ухода со стороны потребителя, что подтверждается листком нетрудоспособности или заключением о нуждаемости в уходе;

в) смерти члена семьи или близкого родственника потребителя, что подтверждается медицинским свидетельством о смерти или свидетельством о смерти;

г) введения режима повышенной готовности, чрезвычайной ситуации, военного положения или режима контртеррористической операции, а также при объявлении «воздушной тревоги» (ракетной опасности) на всей территории Российской Федерации или в месте расположения средства размещения или в ином регионе, если это делает невозможным прибытие потребителя в средство размещения или пребывания в нем;

д) призыва потребителя или иных лиц, указанных в бронировании, на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации.

42. При наличии основания для вынужденного отказа заказчик (потребитель) вправе отказаться от договора до заезда в средство размещения или в течение срока бронирования до его окончания. Уведомление об отказе от договора должно содержать указание на основание для вынужденного отказа. Документы, подтверждающие наличие таких оснований, заказчик (потребитель) вправе предъявить в течение шести месяцев с даты уведомления об отказе от договора.

До момента предъявления документов, подтверждающих основания для вынужденного отказа от договора, исполнитель вправе не исполнять обязательство по возврату внесенной платы. После предъявления таких документов исполнитель обязан вернуть внесенную плату в течение десяти календарных дней.

43. Для целей пункта 41 настоящих Правил под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

44. В случае отказа исполнителя от договора, заключенного на условиях невозвратного бронирования, в связи с досрочным выселением потребителя из гостиницы по причине нарушения потребителем требований законодательства Российской Федерации, и (или) правил проживания в средстве размещения и пользования услугами средства размещения, предусмотренных пунктом 6 настоящих Правил, нормы, предусмотренные пунктами 41, 42 настоящих Правил, не применяются, а условия расчетов определяются в соответствии с договором.

45. В случае отказа заказчика от договора в связи с нарушением условий договора исполнителем, особенности возврата денежных средств при невозвратном бронировании не применяются.

46. В случае поступления в адрес исполнителя от территориальных органов Министерства внутренних дел Российской Федерации уведомления на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной квалифицированной подписью, содержащего сведения о недействительности документов, указанных в подпунктах «а» – «в» пункта 21, пункте 24 настоящих Правил, или о предоставлении потребителем заведомо недостоверной информации при заселении, исполнитель обязан отказаться от исполнения обязательств по договору с наступлением для потребителя последствий, предусмотренных пунктами 39, 44 настоящих Правил.

47. При заселении потребителя в соответствии с подпунктом «ж» пункта 21 настоящих Правил и поступлении информации от территориальных органов Министерства внутренних дел Российской Федерации об отсутствии у потребителя гражданства Российской Федерации исполнитель обязан отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг, за исключением случаев, если потребителем предоставляются документы, предусмотренные пунктом 25 настоящих Правил.

При поступлении информации от территориальных органов Министерства внутренних дел Российской Федерации о недействительности документов, указанных в подпунктах «а» – «в» пункта 21 настоящих Правил, потребителя, заселенного в соответствии с подпунктом «ж» пункта 21 настоящих Правил, исполнитель обязан отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг.

48. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков, за исключением случаев, указанных в пункте 46 настоящих Правил.

VI. Права, обязанности и ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

49. В случае если исполнитель не может предоставить потребителю забронированный номер (место в номере) или отдельно стоящее здание, часть здания, строение, сооружение или площадку для размещения палатки или транспортного средства, приспособленного для проживания в соответствии с условиями заключенного договора, то он обязан предоставить потребителю замену более высокой категории без взимания дополнительной платы или в случае отсутствия таковых в средстве

размещения, забронировать и оплатить аналогичный номер (место в номере, либо отдельно стоящее здание, часть здания, строение, сооружение) либо площадку для размещения палатки или транспортного средства, приспособленного для проживания, в другом средстве размещения, оплатив транспортные расходы, понесенные потребителем в связи с невозможностью предоставления исполнителем забронированного номера (места в номере) или отдельно стоящего здания, части здания, строения, сооружения) или площадки для размещения палатки или транспортного средства, приспособленного для проживания, либо предоставить иную компенсацию по письменному согласованию с потребителем.

50. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

51. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и заключенным договором.

52. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления услуг средств размещения, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

53. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

54. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителей, являющихся несовершеннолетними гражданами Российской Федерации, не достигшими 14-летнего возраста, а также несовершеннолетними иностранными гражданами или лицами

без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут родители (усыновители, опекуны) или находящиеся вместе с ними сопровождающие лица.

55. Исполнитель обязан обеспечить соблюдение требований Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

56. Потребитель обязан соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов, установленный Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

Приложение
к постановлению Правительства
Российской Федерации
от «___» _____ 2025 г. №

ПЕРЕЧЕНЬ
утративших силу актов и отдельных положений актов
Правительства Российской Федерации

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 47, ст. 7552).

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 1 апреля 2021 г. № 519 «О внесении изменений в Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, № 15, ст. 2581).

3. Пункт 2 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 20 марта 2024 г. № 341 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2024, № 13, ст. 1810).

4. Абзац третий пункта 1 постановления Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2025, № 1, ст. 18).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к постановлению Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»

Проект постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее – проект постановления) разработан в целях реализации пункта 2 плана-графика подготовки нормативных правовых актов, необходимых для реализации норм Федерального закона от 7 июня 2025 г. № 143-ФЗ «О внесении изменения в статью 3¹ Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», утвержденного Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации Чернышенко Д.Н. 26 июня 2025 г. № ДЧ-П44-23501.

Проект постановления направлен на установление единых правил предоставления услуг средств размещения на территории Российской Федерации. Это позволит обеспечить высокое качество обслуживания потребителей, а также создать благоприятные условия для развития туристской индустрии.

В соответствии с абзацем восемнадцатым статьи 3¹ Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 132-ФЗ), к полномочиям органов государственной власти Российской Федерации в сфере туризма относится в том числе утверждение правил предоставления гостиничных услуг, устанавливающих в том числе виды и условия бронирования, а также при необходимости правил предоставления услуг иных средств размещения, устанавливающих в том числе виды и условия бронирования.

В настоящее время постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утверждены Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, однако правила предоставления услуг иных средств размещения до настоящего момента не определены.

При этом Федеральным законом № 132-ФЗ и Положением о классификации средств размещения, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1951, помимо гостиниц устанавливаются иные типы средств размещения, правила предоставления услуг которых не урегулированы.

В сложившейся ситуации услуги средств размещения предоставляются в различных формах и с разным уровнем качества, отсутствие единых правил затрудняет оценку качества услуг и защиту прав потребителей. Утверждение правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения является необходимым шагом для обеспечения прозрачности и надежности рынка туристских услуг.

Также проект постановления предусматривает внедрение возможности заселения путем предоставления гражданами сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией (мессенджер МАХ), что способствует повышению удобства и доступности услуг для потребителей.

Кроме того, проект постановления предусматривает подробное описание документов, необходимых для заселения иностранных граждан и лиц без гражданства, в том числе несовершеннолетних, что обеспечит единообразие практики на всей территории Российской Федерации и повысит уровень безопасности и комфорта для всех категорий гостей.

В проекте постановления предлагается установить обязанность исполнителя предоставить потребителю альтернативу в случаях, когда невозможно предоставить потребителю забронированный номер. Это может быть связано с различными факторами, например, с техническими проблемами в средстве размещения, изменениями в расписании мероприятий, влияющих на доступность номеров, или с ошибками в бронировании.

Таким образом принятие проекта постановления будет способствовать:
защите прав потребителей в сфере услуг средств размещения;

повышению качества обслуживания в этой сфере за счёт установления чётких правил и обязанностей для исполнителей;

снижению количества жалоб и претензий со стороны потребителей.

В свою очередь это окажет влияние на развитие туристской индустрии и повышение конкурентоспособности средств размещения на рынке.

В проекте постановления содержатся требования, которые связаны с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности и оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного контроля (надзора), муниципального контроля, привлечения к административной ответственности, предоставления лицензий и иных разрешений, аккредитации, оценки соответствия продукции, иных форм оценки и экспертизы (далее – обязательные требования), о соответствующем виде государственного контроля (надзора), виде разрешительной деятельности и предполагаемой ответственности за нарушение обязательных требований или последствиях их несоблюдения.

С учетом изложенного в соответствии с частью 1 статьи 3 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации» установлен срок вступления в силу проекта постановления – 1 марта 2026 г., срок действия проекта постановления – до 1 марта 2032 года.

Проект постановления не повлияет на реализацию государственных программ Российской Федерации.

Принятие постановления Правительства Российской Федерации не повлечет негативных социально-экономических, финансовых и иных последствий, в том числе для субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности.

Принятие соответствующего постановления Правительства Российской Федерации не окажет влияние на доходы и расходы бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

Проект постановления не противоречит положениям Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года, а также положениям иных международных договоров Российской Федерации.

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ

к постановлению Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»

Принятие постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее – проект постановления) не окажет влияние на доходы и расходы бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.