



Гостиничные услуги

Гостиничные услуги — это комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания и сопутствующего обслуживания, оказываемый юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями (ст. 1 ФЗ № 132-ФЗ).

С 1 марта 2026 года действуют новые Правила № 1912 предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения (Постановление Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025), регулируют отношения в области предоставления услуг в гостиницах, санаториях, базах отдыха и кемпингах, и не распространяются на предоставление услуг гостевых домов в индивидуальных жилых домах.

ДО БРОНИРОВАНИЯ

Проверьте легальность гостиницы:

- ✓ Все средства размещения обязаны быть включены в Единый реестр классифицированных средств размещения
- ✓ Потребуйте уникальный номер реестровой записи
- ✓ Проверьте категорию («звезды»)
- ✗ Если гостиницы нет в реестре — она работает нелегально!

Уточните условия:

- ♦ Цену номера и перечень услуг, входящих в стоимость
- ♦ Правила бронирования и отмены
- ♦ Время заезда (расчетный час) и выезда
- ♦ Перечень дополнительных платных услуг

Требования к объему и качеству таких услуг определяются договором с потребителем и не могут противоречить обязательным нормам законодательства РФ (п. 3 Правил).

БРОНИРОВАНИЕ: ОТМЕНА И ВОЗВРАТ

Договор считается заключенным с момента получения потребителем уведомления о подтверждении бронирования.



Форма договора:

Договор заключается в *письменной* форме, договор с потребителем-физлицом - публичный.

Договор должен содержать:

- ♦ Сведения об исполнителе (наименование, ОГРН/ОГРНИП, ИНН)
- ♦ Сведения о заказчике (потребителе) и документе, удостоверяющем личность
- ♦ Уникальный номер реестровой записи средства размещения и ссылку на реестр
- ♦ Сведения о номере (здании, площадке)
- ♦ Период проживания
- ♦ Время заезда и выезда (расчётный час)
- ♦ Условия бронирования, отмены и возврата средств

❗ С 1 марта 2026 года **отменено** понятие «**негарантированное бронирование**». Теперь гостиница обязана сохранять за вами забронированный номер в течение суток и не вправе отменить бронь до расчётного часа следующего дня, даже если вы не прибыли в день заезда.



РАСЧЕТНЫЙ ЧАС

Устанавливается исполнителем самостоятельно. Разница между временем выезда и заезда **не может превышать 3 часа** (обычно: заезд — 14:00, выезд — 12:00)



Ранний заезд / Поздний выезд:

Плата взимается в размере, установленном исполнителем. Уточняйте тарифы при бронировании

Возврат средств при отказе: если вы отказываетесь от размещения **до дня заезда**, вам полностью возвращается внесённая оплата. В случае несвоевременного уведомления об отказе, опоздания или незаезда с потребителя может взиматься плата за номер, но не более чем за одни сутки.

ЗАСЕЛЕНИЕ И ДОКУМЕНТЫ

Для заселения гражданин РФ может предъявить не только паспорт, но и:

- ✓ Водительское удостоверение;
- ✓ Заграничный паспорт;
- ✓ Временное удостоверение личности;
- ✓ Документ военнослужащего (в период мобилизации/военного положения);
- ✓ Биометрические данные (через Единую биометрическую систему);
- ✓ Электронные сведения (через Госуслуги / многофункциональный сервис).

(Для несовершеннолетних до 14 лет — свидетельство о рождении + документы сопровождающего).

Важно: при отсутствии основных документов, удостоверяющих личность, заселение возможно по водительскому удостоверению.

ОТКАЗ В ЗАСЕЛЕНИИ

Исполнитель вправе отказать в заселении только в случаях, предусмотренных законом (например, отсутствие документов, удостоверяющих личность, или нарушение правил пожарной безопасности).

БЕСПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

По вашей просьбе гостиница обязана бесплатно предоставить (п. 31 Правил № 1912):

-  Вызов скорой помощи.
-  Пользование медицинской аптечкой.
-  Доставку в номер корреспонденции при ее получении.
-  Побудку к определенному времени.
-  Пользование тонометром.
-  Иные услуги по усмотрению исполнителя.

 **Запомните: исполнитель не вправе навязывать платные услуги без вашего согласия!**

ОТКАЗ ОТ УСЛУГИ

Потребитель вправе в любое время отказаться от договора, оплатив исполнителю только фактически понесенные расходы.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВЕЩИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

За ценности, сданные на хранение, отель отвечает полностью.

 Совет: сдавайте ценности на хранение и берите квитанцию!

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВРЕД ЖИЗНИ И ЗДОРОВЬЮ

Если в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям безопасности или условиям договора, вам причинён вред жизни или здоровью — исполнитель обязан возместить его в полном объёме в соответствии с законодательством РФ (п. 40 Правил № 1912).

 Вы вправе требовать компенсации расходов на лечение, реабилитацию, утраченный заработок;

Вред возмещается независимо от того, был ли договор оформлен письменно;

Право на возмещение сохраняется, даже если вы не заявляли претензии во время проживания.

Важно: фиксируйте обстоятельства причинения вреда (фото, видео, акт, свидетели) и своевременно обращайтесь за медицинской помощью — это поможет подтвердить причинно-следственную связь.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*