Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853
(ред. от 27.12.2024)
"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 18 ноября 2020 г. N 1853

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 01.04.2021 N 519,
от 20.03.2024 N 341, от 27.12.2024 N 1951)

В соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и статьей 3.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Правительство Российской Федерации постановляет:
1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует по 31 декабря 2026 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.МИШУСТИН

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 18 ноября 2020 г. N 1853

ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 01.04.2021 N 519,
от 20.03.2024 N 341, от 27.12.2024 N 1951)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг 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 гостиничные услуги (далее - исполнитель).
2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:
"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице

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 гостиничные услуги в пользу потребителя;
"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.
Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями к гостинице и в случае присвоения гостинице определенной категории требованиями к присвоенной категории, установленными положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 5.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
(в ред. Постановления Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951)
3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
4. Цена номера (места в номере) соответствующей категории 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 гостиничных услуг допускается только при условии наличия у гостиницы действующей классификации средства размещения (за исключением случаев, предусмотренных частью одиннадцатой статьи 5.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").
(п. 5 в ред. Постановления Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951)
6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, 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 гостиничных услугах

8. 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 (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) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация 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 гостинице в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице, а также в случае присвоения гостинице определенной категории сведения о присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 5.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и присвоившей гостинице определенную категорию, а также о приостановлении действия классификации гостиницы и (или) приостановлении действия присвоенной категории гостиницы;
(пп. "б" в ред. Постановления Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951)
в) сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);
г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
з) предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;
и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
л) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;
м) сведения о правилах, указанных в пункте 6 настоящих Правил (при наличии).
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 гостиницы, и размещается в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.
Исполнитель также вправе довести до сведения потребителя информацию, предусмотренную пунктом 9 настоящих Правил, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
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. Гостиничные услуги 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, указанный в абзаце втором пункта 12 настоящих Правил, 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);
в) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице, сведения о присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 5.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в случае присвоения гостинице определенной категории), а также сведения о предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
(пп. "в" в ред. Постановления Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951)
г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
д) период проживания в гостинице;
е) время заезда и время выезда (расчетный час);
ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).
14. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, 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), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.
В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.
16. 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 договор прекращается;
б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.
17. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

18. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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;
документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
разрешения на временное проживание лица без гражданства;
вида на жительство лица без гражданства;
временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.
(п. 18 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.03.2024 N 341)
18(1). Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется 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), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.
(п. 18(1) введен Постановлением Правительства РФ от 20.03.2024 N 341)
18(2). Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, в случае использования единой биометрической системы осуществляется при выполнении одного из следующих условий:
а) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и идентификация и (или) аутентификация с использованием единой биометрической системы находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);
б) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан 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).
(п. 18(2) введен Постановлением Правительства РФ от 20.03.2024 N 341)
18(3). Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, 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).
Заселение в гостиницу 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 и предоставлении согласия законных представителей (одного из них).
(п. 18(3) введен Постановлением Правительства РФ от 20.03.2024 N 341)
18(4). В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в гостиницу 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 гостиницу и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 19 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.
(п. 18(4) введен Постановлением Правительства РФ от 20.03.2024 N 341)
19. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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. 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".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

20. 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, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

21. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы 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.

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

23. 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 (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.

24. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

25. 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) иные услуги по усмотрению исполнителя.

26. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги 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.

27. Если исполнителем в соответствии с пунктом 23 настоящих Правил установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 21 настоящих Правил.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) 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.
28. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 6 настоящих Правил.
29. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

V. Односторонний отказ от исполнения договора

30. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

VI. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

31. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
32. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
33. 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.
34. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
35. Утратил силу с 1 января 2025 года. - Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951.