

Текущая редакция на 11 января 2024 года

ПРАВИТЕЛЬСТВО
ПРИДНЕСТРОВКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10 июня 2022 года

№ 216

Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг
в Приднестровской Молдавской Республике

В соответствии со статьей 76-6 Конституции Приднестровской Молдавской Республики, Конституционным законом Приднестровской Молдавской Республики от 30 ноября 2011 года № 224-КЗ-V «О Правительстве Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 11-48), Законом Приднестровской Молдавской Республики от 7 февраля 1995 года «О защите прав потребителей» (СЗМР 95-1), Законом Приднестровской Молдавской Республики от 18 июня 2002 года № 141-3-III «Об основах туристской деятельности в Приднестровской Молдавской Республике» (САЗ 02-25), в целях актуализации правил предоставления гостиничных услуг Правительство Приднестровской Молдавской Республики
п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Правила предоставления гостиничных услуг в Приднестровской Молдавской Республике согласно Приложению к настоящему Постановлению.

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня признания утратившим силу Указа Президента Приднестровской Молдавской Республики от 9 февраля 2004 года № 51 «Об утверждении правил предоставления коммунальных и бытовых услуг» (САЗ 04-7) с изменением, внесенным Указом Президента Приднестровской Молдавской Республики от 4 Июня 2010 года № 430 (САЗ 10-22).

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА

А.РОЗЕНБЕРГ

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Постановлению Правительства
Приднестровской Молдавской
Республики
от 10 июня 2022 года № 216

ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг
в Приднестровской Молдавской Республике

1. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении гостиничных услуг между потребителем и исполнителем, предоставляющим потребителю гостиничные услуги.

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия и определения:

а) гостиничные услуги – комплекс услуг средства размещения, в том числе по обеспечению временного проживания, включая иные услуги, оказываемые в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

б) средство размещения – имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, гостиницы, мотели, кемпинги, туристские базы, гостевые дома, дома отдыха, пансионаты, другие здания и сооружения, используемые для временного проживания потребителей и их обслуживания;

в) номерной фонд – совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в средствах размещения, находящихся в распоряжении исполнителя;

г) номер в средстве размещения – 1 (одна) или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания потребителя;

д) потребитель – юридическое или физическое лицо, использующее, приобретающее, заказывающее либо имеющее намерение приобрести или заказать гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

е) исполнитель – организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

ж) бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в средстве размещения на условиях, определенных заявкой потребителя, и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

з) время выезда (расчетный час) – время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

и) время заезда – время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

к) цена номера (места в номере) – стоимость временного проживания в средстве размещения и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

л) стоимость гостиничной услуги – стоимость всего комплекса услуг средства размещения, включающая в себя цену номера (места в номере), и стоимости иных услуг, оказанных потребителю в период пребывания.

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 законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

4. Цена номера (места в номере) устанавливается исполнителем. В случаях, установленных законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики, отдельным категориям потребителей предоставляются льготы и преимущества.

5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в средствах размещения и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Приднестровской Молдавской Республики.

6. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя.

2. Классификация средств размещения

7. Средства размещения по оказанию гостиничных услуг подразделяются на:

а) коллективные средства размещения – помещения, имеющие не менее 5 (пяти) номеров, используемые для предоставления услуг размещения;

б) индивидуальные средства размещения – средства размещения общей площадью спальных помещений не более 500 (пятисот) квадратных метров, используемые для предоставления услуг размещения.

8. К коллективным средствам размещения относятся:

а) гостиницы – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги.

К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру;

б) апартаменты – гостиницы, номерной фонд которых состоит из номеров категории студия и (или) апартамент;

в) сюит-отели – гостиницы, номерной фонд которых состоит из номеров категории: сюит, апартамент, люкс, джуниор сюит, студия;

г) мотели – гостиницы с автостоянками, предоставляющие услуги для размещения автомобилистов;

д) молодежные гостиницы (хостелы) – средства размещения, предоставляющие услуги размещения и питания; проживание – в многоместных номерах, питание – с ограниченным выбором блюд и (или) наличие оборудования для самостоятельного приготовления пищи; предоставление дополнительных услуг, включая развлекательные и образовательные программы, в основном для молодежи;

е) курортные отели – средства размещения, расположенные на курорте и оказывающие на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов, в том числе для предоставления процедур на их основе;

ж) кемпинг – огороженная территория с контролируемым доступом для размещения на специальных площадках с предоставлением услуг для комфортного проживания и отдыха, иных услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

з) базы отдыха (туристические базы), рекреационные центры (центры отдыха), туристские деревни (деревни отдыха) – организации, предлагающие в основном размещение в шале, бунгало или в стационарных фургонах, а также возможности и соответствующее оборудование для занятий спортом и развлечений, рестораны и магазины;

и) прогулочные корабли – плавучие средства, предназначенные для круизов по рекам и каналам, предлагающие услуги размещения и кухонное оборудование;

к) детские оздоровительные лагеря – средства размещения, предоставляющие услуги размещения для детей, приезжающих для отдыха и оздоровления.

9. К индивидуальным средствам размещения относят:

а) гостевые комнаты – комнаты в жилых домах, в которых предоставляются услуги размещения, в большинстве случаев с завтраком;

б) шале, бунгало – отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием;

в) гостевые дома – средства размещения, предоставляющие гостям услуги временного проживания, а также дополнительные услуги по организации досуга, питания, экскурсий и другие;

г) сельские гостевые дома (сельская усадьба) – малое специализированное средство размещения, расположенное в сельской местности, предоставляющее гостям услуги временного проживания, а также дополнительные услуги по организации досуга, питания, экскурсий и другие.

К сельским гостевым домам могут относиться мини-гостиницы, агротуристские фермы, дома рыбака и охотника и другие малые средства размещения, частные домовладения в сельской местности, в случае если их

сдают полностью или частично во временную аренду для проживания туристов;

д) стационарные фургоны – жилые дома-автоприцепы со спальным местом (спальными местами) и кухонным оборудованием, стационарно установленные в определенном месте.

10. Средства размещения могут содержать следующие категории номеров (категории номерного фонда):

а) сьюит – номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение (отдельные помещения) для отдыха и (или) работы;

б) апартамент – номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха;

в) люкс – номер, состоящий из двух и более жилых комнат;

г) джуниор сьюит – номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха или работы;

д) студия – номер, состоящий из 1 (одной) комнаты с кухонным уголком;

е) одноместный номер – номер со спальным местом на 1 (одного) человека;

ж) двухместный номер «дабл» – номер, в котором возможно размещение 2 (двух) человек на одной двуспальной кровати либо на 2 (двух) односпальных кроватях, сдвинутых вместе;

з) двухместный номер «твин» – номер, в котором возможно размещение 2 (двух) человек на 2 (двух) отдельно стоящих кроватях;

и) семейный номер – номер, в котором возможно размещение 3 (трех) и более человек, из которых, по крайней мере, 2 (двое) взрослых;

к) многоместный номер – номер со спальными местами на 3 (трех) и более человек;

л) соединяющиеся номера – номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями;

м) дуплекс – номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах;

н) кухонный уголок – маленькая кухня, оборудованная в отдельном помещении или занимающая часть комнаты.

3. Информация об исполнителе

и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

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

а) для юридического лица – наименование (полное или сокращенное наименование), фирменное наименование, сведения о государственной регистрации в качестве юридического лица;

б) для индивидуального предпринимателя – фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

в) адрес места осуществления деятельности;

г) режим работы.

12. 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;

б) сведения о виде средства размещения;

в) сведения о категории номеров средства размещения и минимальную 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, 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 законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики;

к) сведения об иных 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 5 настоящих Правил (при наличии).

13. Информация, предусмотренная пунктом 12 настоящих Правил, оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц, в течение всего рабочего времени средства размещения, и устанавливается в помещении, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.

Исполнитель также вправе довести до сведения потребителя информацию, предусмотренную пунктом 12 настоящих Правил, посредством ее размещения на официальном сайте средства размещения в глобальной сети Интернет.

14. Информация должна доводиться до потребителя на одном из официальных языков Приднестровской Молдавской Республики и дополнительно по усмотрению исполнителя на иностранных языках.

4. Заключение и изменение договора

15. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора. Договор, заключаемый с потребителем, является публичным договором.

16. Договор, заключенный в письменной форме, должен содержать:

а) наименование исполнителя (полное или сокращенное), фирменное наименование средства размещения, основание деятельности, регистрационный номер – для юридического лица; фамилию, имя, отчество (при наличии) и сведения о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя – для индивидуального предпринимателя;

б) сведения о потребителе, в том числе: полное наименование, основание деятельности, регистрационный или идентификационный учетный номер – для юридического лица; фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке;

в) сведения о виде средства размещения, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе средства размещения;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере), перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

д) перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

е) сведения о форме и порядке оплаты услуг;

ж) период проживания;

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

и) сведения о порядке проживания;

к) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

17. Договор считается заключенным в письменной форме в случаях:

а) составления документа, подписанного сторонами;

б) обмена письмами, телеграммами, телексами, телефаксами и иными документами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

Электронным документом, передаваемым по каналам связи, признается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических либо аналогичных средств, включая обмен информацией в электронной форме и электронную почту;

в) совершения потребителем действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата потребителем соответствующей суммы исполнителю).

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

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке потребителя, направляет потребителю уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, потребителя, категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в средстве размещения, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения потребителем подтверждения бронирования.

19. Исполнитель вправе применять следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором средство размещения ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него 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 средство размещения ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

20. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (места в номере), соответствующие требованиям заявки.

5. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

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

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

22. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность, в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

Заселение в средство размещения несовершеннолетних граждан, не достигших возраста 16 (шестнадцати) лет, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов (попечителей)), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) соответствующего документа, подтверждающего согласие законных представителей (одного из них), а также документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о рождении этих несовершеннолетних граждан.

Заселение в средство размещения несовершеннолетних граждан, достигших возраста 16 (шестнадцати) лет, в отсутствие нахождения рядом

с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления соответствующего документа, подтверждающего согласие законных представителей (одного из них).

23. Регистрация в средствах размещения потребителей, являющихся гражданами Приднестровской Молдавской Республики, осуществляется в соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 июня 2017 года № 145-3-VI «О праве граждан Приднестровской Молдавской Республики на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 17-25).

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с нормативным правовым актом Правительства Приднестровской Молдавской Республики.

24. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в средства размещения и убывающих из средств размещения.

25. Заезд и выезд из средства размещения потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера (места в номере) и заезда потребителя в номер (место в номере) не может составлять более 3 (трех) часов, за исключением случаев установления законодательством Приднестровской Молдавской Республики иного периода выезда и заезда потребителей.

26. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания, одинаковый для всех потребителей.

27. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы их оплаты устанавливаются исполнителем.

Оплата осуществляется наличными денежными средствами, банковскими (платежными) картами, безналичным расчетом.

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

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

29. 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, при ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;

е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

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

31. Если исполнителем в соответствии с пунктом 27 настоящих Правил установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 25 настоящих Правил.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) с последующим проживанием в средстве размещения 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 частью третьей настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 (двенадцати) 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.

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

6. Односторонний отказ от исполнения договора

33. Односторонний отказ от исполнения договора допускается в соответствии с гражданским законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

7. Ответственность исполнителя

34. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя при наличии вины Исполнителя.

35. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору и (или) нарушения настоящих Правил исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

36. Исполнитель в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.

8. Контроль и надзор за соблюдением настоящих Правил

37. Контроль и надзор за соблюдением настоящих Правил осуществляется в порядке, установленном Законом Приднестровской Молдавской Республики от 1 августа 2002 года № 174-З-III «О порядке проведения проверок при осуществлении государственного контроля (надзора)» (САЗ 02-31), уполномоченными органами государственной власти, наделенными функциями контроля (надзора) за безопасностью для потребителей товаров (работ, услуг) и соблюдением законодательства Приднестровской Молдавской Республики о защите прав потребителей и обеспечении санитарно-эпидемиологического благополучия населения.