ВОЛГОГРАД ОТЕЛЬ 1890 VOLGOGRAD HOTEL

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912

Раздел I. *Общие положения*
Раздел II. *Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем услугах средства размещения*
Раздел III. *Заключение договора*
Раздел IV. *Порядок и условия предоставления услуг средства размещения*
Раздел V. *Односторонний отказ от исполнения договора*
Раздел VI. *Права, обязанности и **о**тветственность исполнителя и заказчика (потребителя)*

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, подлежащих классификации в соответствии с Положением о классификации средств размещения, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения" (далее - Положение о классификации средств 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 такие услуги (далее - исполнитель).

Настоящие Правила не распространяются на предоставление услуг гостевых домов в индивидуальных жилых домах, деятельность по предоставлению которых регулируется Федеральным законом "О проведении эксперимента по предоставлению услуг гостевых домов".

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или оборудованной благоустроенной площадки кемпинга для размещения на ней палатки или средства передвижения, приспособленного для проживания (далее - площадка кемпинга), на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение 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 и услуги иных средств размещения для потребителя;

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

"средство размещения" - имущественный комплекс, включающий в себя здание (часть здания) или строение, сооружение, помещение, участок земли, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц;

"номер" - изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

"услуги средства размещения" - гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;

"цена размещения" - стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Состав услуг, входящих в услуги средства размещения, определяется требованиями к типу средства размещения и (в случае присвоения средству размещения определенной категории) требованиями к присвоенной средству размещения категории, предусмотренными Положением о классификации средств размещения.

3. Требования к услугам средства 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 исполнителем услуг средства размещения, сведения о котором не включены в реестр классифицированных средств размещения, запрещается.
6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в средстве размещения и пользования услугами средства размещения, не противоречащие законодательству Российской Федерации.
7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика или потребителя.

II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем услугах средства 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 коммерческой организации), 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, режим работы, а также сведения о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и наименование органа, осуществившего такую государственную регистрацию, - для индивидуального предпринимателя.
9. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах средства размещения, 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 средству 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 средстве размещения, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения, сведения об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и присвоившей средству размещения определенную категорию, и сведения о приостановлении действия классификации средства размещения и (или) приостановлении действия присвоенной средству размещения категории;
в) сведения о категории номера (при наличии) и цену размещения, площадь номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или площадки кемпинга;
г) перечень услуг средства размещения, 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 об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования;
з) предельный срок проживания в средстве размещения, если такой срок установлен исполнителем;
и) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя;
к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в средстве размещения третьими лицами;
л) сведения о времени заезда в средство размещения и времени выезда (расчетном часе) из средства размещения;
м) сведения о правилах, предусмотренных пунктом 6 настоящих Правил (при наличии);
н) размер предоставляемой заказчику (потребителю) скидки от цены размещения.
10. Информация, предусмотренная пунктом 9 настоящих Правил, оформляется таким образом, чтобы с ней можно было свободно ознакомиться неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени средства размещения, и размещается в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.
При размещении информации о предоставлении услуг средства размещения в сети "Интернет" исполнитель обязан указывать информацию, предусмотренную подпунктом "б" пункта 9 настоящих Правил, а также вправе довести до сведения потребителя иную информацию, предусмотренную пунктом 9 настоящих Правил.

11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах средства размещения 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 договора

12. Услуги средства 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 юридического лица, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуального предпринимателя, 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 (потребителе) (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации);
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, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения;
г) сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или площадке кемпинга;
д) сведения о периоде проживания в средстве размещения;
е) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе);
ж) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;
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 путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплаты услуг средства размещения заказчиком (потребителем).
15. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика (потребителя).
Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободного номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или площадки кемпинга направляет заказчику (потребителю) уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), информацию о заказанном номере (отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или площадке кемпинга и цене размещения, сроках проживания и 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 средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения 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 (отдельное место в многоместном номере), отдельное здание (часть здания), строение, сооружение или площадку кемпинга, но не более чем за сутки.
17. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (отдельные места в многоместном номере), отдельные здания (части зданий), строения, сооружения или площадки кемпинга, соответствующие требованиям заявки.

IV. Порядок и условия предоставления услуг средства размещения

18. Заселение потребителя, являющегося гражданином 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, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").
19. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 18 настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.
В случае использования исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (применяется в случае заселения потребителя в тип средства размещения "гостиница") заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае, предусмотренном пунктом 24 настоящих Правил, либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".
20. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце первом пункта 19 настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие). 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 такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;
б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;
в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;
г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце первом пункта 19 настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.
21. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце первом пункта 19 настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия. В случае использования исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы

или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

22. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким 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 признаваемого 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 лица без гражданства в Российской Федерации.

23. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 22 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

24. 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 биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 25 настоящих Правил, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии представленных 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.

25. 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. 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 средстве 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

26. Исполнитель обеспечивает круглосуточное очное обслуживание или круглосуточную дистанционную информационную и техническую поддержку потребителей (для типов средства размещения "кемпинг", "база отдыха"), 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.

27. 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 (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или с площадки кемпинга и заезда потребителя в номер (отдельное место в многоместном номере), отдельное здание (часть здания), строение, сооружение или на площадку кемпинга не может составлять более 3 часов.

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

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

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

30. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену размещения.
31. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной платы обеспечить следующие виды услуг:
а) вызов скорой помощи;
б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
г) побудка к определенному времени;
д) пользование тонометром;
е) иные услуги по усмотрению исполнителя.
32. Заказчик (потребитель) обязан оплатить услуги средства размещения и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.
При осуществлении расчетов с заказчиком (потребителем) исполнитель выдает заказчику (потребителю) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
33. Если исполнителем в соответствии с абзацем вторым пункта 29 настоящих Правил установлена посуточная оплата услуг средства размещения, то оплата услуг средства размещения в средстве размещения рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 27 настоящих Правил.
При заселении потребителя до установленного времени заезда (раннем заезде) и последующем проживании в средстве размещения плата за номер (отдельное место в многоместном номере), отдельное здание (часть здания), строение, сооружение или площадку кемпинга за период со времени заселения до установленного времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за услуги средства размещения за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.
Если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, плата за услуги средства размещения взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.
В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (позднего выезда) плата за проживание в номере (отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.
34. Потребитель обязан соблюдать правила, предусмотренные пунктом 6 настоящих Правил (при наличии).
35. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) вещей, забытых в средстве размещения, определяется исполнителем.

V. Односторонний отказ от исполнения договора

36. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
37. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения заказчику (потребителю) убытков.

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

38. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
39. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.
40. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления услуг средства размещения, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
41. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
42. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).
43. Исполнитель обязан обеспечить соблюдение требований Федерального закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции".
44. Потребитель обязан соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов запрещены в соответствии с Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции".