
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
57616—
2017

Услуги бытовые

УСЛУГИ ПРОКАТА

Общие требования

Издание официальное



Москва
Стандартинформ
2020

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (АО «ИРЭИ») с участием Федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Финансовый университет) при поддержке Департамента торговли и услуг г. Москвы и Некоммерческого партнерства «Ремесленная палата России»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 346 «Бытовое обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 августа 2017 г. № 912-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Март 2020 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2017, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Услуги бытовые

УСЛУГИ ПРОКАТА

Общие требования

Consumer services. Hire services. General requirements

Дата введения — 2018—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к услугам проката, предоставляемым юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, для физических лиц, путем передачи во временное пользование непотребляемого движимого имущества для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Стандарт применяется юридическими лицами (организациями) независимо от их организационно-правовой формы, а также индивидуальными предпринимателями, оказывающими потребителям услуги проката.

На основе настоящего стандарта могут быть разработаны нормативные документы на конкретные услуги проката.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 прокат: Комплекс операций по предоставлению в соответствии с принципами имущественного найма во временное владение и пользование физических лиц движимого имущества, законодательно не запрещенного к обращению на территории Российской Федерации.

Примечание — Движимое имущество для целей проката используется для нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из существа обязательства.

2.2 услуги проката: Результат деятельности исполнителя, направленной на предоставление внаем потребителю своего движимого имущества во временное пользование.

2.3 предприятие проката: Имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг проката, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

Примечание — Услуги могут оказываться предприятием, осуществляющим предоставление имущества в прокат в качестве основной деятельности или в качестве дополнительной (сопутствующей) деятельности.

2.4 исполнитель услуг проката (наймодатель): Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие предоставление движимого имущества в прокат.

2.5 потребитель услуг проката (наниматель): Физическое лицо, использующее имущество, взятое в прокат, исключительно для потребительских целей (личных, семейных, общественных), не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из существа обязательства.

2.6 имущество исполнителя: Прокатный фонд исполнителя, передаваемый потребителю в соответствии с договором, используемый нанимателем в потребительских целях.

2.7 договор на оказание услуги проката: Квитанция, кассовый чек, имеющие все реквизиты, договор проката и прочие договоры, в соответствии с которыми предоставляются услуги проката.

Примечание — Договор проката заключается в письменной форме и признается срочным, если срок его действия ограничен 12 мес.

2.8 риск при оказании услуг проката: Вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

Примечание — Риск подвергается как исполнитель услуги, так и потребитель.

2.9 квалификация работника услуг проката: Уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы исполнителя услуг проката в соответствии с видом имущества, подлежащего передаче потребителю во временное пользование.

3 Классификация услуг проката

3.1 Настоящий стандарт предусматривает классификацию услуг проката по следующим признакам по:

- специфике имущества, подлежащего передаче потребителю во временное пользование;
- срокам проката;
- формам проката;
- способам оформления проката;
- способам оплаты проката;
- способам организации оказания услуг проката.

3.2 В зависимости от специфики имущества различают бытовой, хозяйственный прокат и прокат объектов животного и растительного мира (фауны и флоры).

3.2.1 Услуги бытового проката включают:

- прокат предметов социально-культурного и бытового назначения, личного пользования и домашнего обихода (мебели, бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры, спортивного инвентаря, туристского снаряжения, музыкальных инструментов, специальной одежды, костюмов, посуды, предметов ритуального назначения, товаров детского ассортимента и т. д.);

- прокат автотранспортных средств и других средств передвижения, а также аксессуаров к ним (прицепов, детских автокресел и т. п.);

- прокат передвижных средств размещения (палаток на территории кемпингов и пр.);

- прокат видеокассет, компакт-дисков, DVD дисков, компьютерных программ и игр;

- почасовой прокат компьютеров в специальных помещениях (прокат компьютерного времени);

- прокат индивидуальных сейфов, охранных систем и систем индивидуальной защиты и т. п.

3.2.2 Услуги хозяйственного проката включают прокат технических средств, оборудования, инвентаря и другого имущества, используемого в хозяйственных целях, в том числе:

- прокат технических средств (приборов, машин, оборудования, профессионального инструмента для строительства, ремонта, сельскохозяйственных работ и т. п.), оборудования для культурно-массовых мероприятий;

- услуги по прокату на базе предприятий — изготовителей оборудования и технических средств.

3.3 По сроку заключения договора прокат подразделяют на почасовой и срочный.

При почасовом прокате предмет проката передается во временное пользование потребителя на несколько часов (до 24 часов) и, как правило, предусматривается почасовая оплата;

Срочный прокат предусматривает, что предмет проката предоставляется во временное владение и пользование на определенный срок (от одних суток до одного года).

3.4 По формам прокат подразделяют на:

- прокат имущества исполнителя в специально оборудованных помещениях;

- прокат, предполагающий транспортировку имущества исполнителя, переданного в прокат.

3.5 По способам оформления прокат подразделяют на:

- прокат, оформляемый договором: предусматривает обязательное заключение договора проката (требуется, как правило, при срочном прокате);

- прокат, оформляемый квитанцией: допускается оформление проката с помощью квитанции (как правило, при почасовом прокате).

Примечание — Квитанция может рассматриваться как договор, если включает все обязательные реквизиты:

- прокат, оформляемый с использованием цифровых технологий: заполнение электронного договора или электронной квитанции с последующей оплатой через терминалы или онлайн-сервисы банка.

3.6 По способам оплаты прокат подразделяют на:

- прокат, оплачиваемый периодически: оплата по договору проката вносится периодически (как правило, при заключении проката на срок более одного месяца);

- прокат, оплачиваемый единовременно: оплата по договору проката вносится единовременно (как правило, при заключении проката на сравнительно небольшой срок, а также при почасовом прокате).

3.7 В зависимости от организации оказания услуг проката различают прокат по методам обслуживания потребителей, способам приема заказов и формам обеспечения возврата предметов проката.

3.7.1 По методам обслуживания потребителей различают:

- обслуживание через специализированные пункты проката;

- обслуживание потребителей на дому;

- обслуживание через специализированные пункты проката или на дому потребителей по предварительному заказу (с использованием каталогов).

3.7.2 По способам приема заказа различают:

- прием заказа в специализированном пункте проката;

- дистанционный прием заказов (по телефону, с помощью цифровых технологий).

3.7.3 По формам обеспечения возврата предметов проката различают:

- беззалоговый прокат;

- прокат с применением залогового механизма.

4 Общие требования к услугам проката

4.1 Услуги проката должны соответствовать требованиям настоящего стандарта и интересам потребителей, быть безопасными для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды.

4.2 Услуги проката должны предоставляться в соответствии с действующим законодательством [1], нормативными и техническими документами на товары, изделия, технологии и пр.

4.3 Правовое регулирование услуг проката осуществляется в соответствии с [1], [2], [3].

4.4 Все затраты по содержанию имущества предприятия, предоставляющего услуги проката, возлагаются на исполнителя услуг.

4.5 Услуги проката могут предоставляться в качестве не основной, а дополнительной деятельности или в качестве сопутствующей услуги. Например, бани могут осуществлять прокат банного белья, аптеки — изделий медицинского назначения, гостиницы — предметов культурно-бытового назначения, строительные организации — строительного оборудования, предприятия питания — технологического оборудования, мебели, столовой посуды и белья для выездных мероприятий и т. д.

4.6 Услуги проката следует осуществлять в специально оборудованных помещениях, отвечающих требованиям хранения и содержания имущества данного вида согласно нормативным документам.

Примечания

1 При оказании услуг проката автомобилей предприятие проката должно иметь площади для парковки автомобилей [4].

2 При оказании услуг проката животных должны быть в наличии оборудованные участки земли для выгула животных.

3 При оказании услуг сезонного характера исполнитель должен иметь специально оборудованное помещение для хранения предметов проката в межсезонный период.

4.7 Информационное обеспечение

4.7.1 Предприятие (объект, пункт) проката должно иметь вывеску с указанием фирменного наименования (наименования) юридической организации или индивидуального предпринимателя, места нахождения предприятия (юридического адреса) и режима работы.

4.7.2 Для потребителя услуг проката должна предоставляться информация, включающая:

- перечень оказываемых услуг и форм их предоставления;
- перечень имущества, предоставляемого в прокат;
- стоимость оказываемых услуг проката;
- сведения о порядке и форме оплаты;
- правила использования сданного внаем движимого имущества;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в актуальной редакции [2];
- Правила бытового обслуживания населения [3].

4.8 Персонал, занятый в оказании услуг проката, должен иметь специальную подготовку в области услуг проката.

4.9 Исполнитель обязан осуществлять за свой счет капитальный ремонт, обслуживание сданного внаем имущества, если иное не предусмотрено законом или договором.

4.10 Предметы проката, соприкасающиеся с телом потребителя, перед последующей сдачей внаем должны быть обработаны на предприятиях химической чистки или стирки.

4.11 Животные, переданные в прокат, должны проходить ветеринарный надзор (контроль), быть неагрессивными, прирученными к человеку.

4.12 Автотранспортные средства должны быть исправными, проходить периодические технические осмотры и сдаваться в прокат при наличии паспорта и документа на управление транспортным средством.

4.13 Особенности оказания услуг проката отдельных видов

Особенности оказания услуг проката отдельных видов приведены в таблице 1.

Таблица 1 — Особенности оказания услуг проката отдельных видов

| Вид проката | Номенклатура объектов проката, характерная для данного вида проката | Особенности предоставления услуг проката |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Бытовой прокат: Прокат предметов социально-культурного и бытового назначения, личного пользования и домашнего обихода | Спортивный инвентарь, туристское снаряжение, палатки и домики в зонах отдыха; - Коляски детские и инвалидные; - Бытовая техника | Услуги могут предоставлять как специализированные предприятия проката, так и гостиницы и иные объекты туристической, парки отдыха, спортивные клубы, медицинские и торговые организации и пр., оказывающие услуги проката в качестве сопутствующих услуг |
| Прокат одежды, обуви, предметов утвари | Одежда и обувь для торжеств и национальных праздников, в том числе фрак и смокинги, наряды для свадеб, траурная одежда; - Одежда и обувь для занятий спортом; - Костюмы для самодеятельных театров, народных хоров и т. д.; - Детская одежда и карнавальные костюмы; - Посуда и столовые приборы из различных материалов | Услуги предоставляют как специализированные предприятия проката, так и ателье, гостиницы, театральные-зрелищные и концертные организации, дома творчества, торговые организации и пр., оказывающие услуги проката в качестве сопутствующих услуг. Одежда после каждого использования должна быть обработана, обувь пройти антигрибковую обработку на предприятиях бытового обслуживания |
| Прокат музыкальных инструментов | Рояли, фортепьяно, скрипки, ударные инструменты, электронные музыкальные инструменты и пр. | Услуги предоставляют как специализированные предприятия проката, так и концертные, театральные-зрелищные организации, дома творчества, торговые организации и пр., оказывающие услуги проката в качестве сопутствующих услуг. Настройку, чистку и регулировку инструментов исполнитель осуществляет за свой счет и в сроки, определенные нормативными документами |

Окончание таблицы 1

| Вид проката | Номенклатура объектов проката, характерная для данного вида проката | Особенности предоставления услуг проката |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Прокат автомо- транспортных средств | Автомобили без водителя, мотоциклы, квадрициклы и др. | Автотранспортные средства предоставляют напрокат в исправном состоянии, полностью заправленными бензином или иным топливом, снабженными аптечкой, огнетушителем, знаком «аварийная остановка». Для получения напрокат транспортного средства с двигателем внутреннего сгорания потребителю необходимо предъявить документ на право управления им в соответствии с законодательством |
| Хозяйственный прокат: Прокат технических средств, оборудования, инструментов | Специализированная техника, оборудование, производственный инвентарь, оборудование для концертов и других культурно-развлекательных мероприятий, организуемых в социально-культурных или благотворительных целях специализированными органами управления. Оборудование, используемое в образовательных программах в учебных организациях различного типа | Услуги предоставляют как специализированные предприятия проката, так и производственные предприятия, концертные организации, торговые организации, оказывающие услуги проката в качестве сопутствующих услуг |
| Прокат оборудования в сфере информационных технологий | Компьютерная техника, звуковое и световое оборудование, игровые программы и пр. | Должна быть обеспечена электробезопасность, информационная безопасность. Не допускается использование нелегального программного обеспечения |
| Прокат объектов животного и растительного мира (фауны и флоры) | Лошади, пони, верблюды, собаки и другие животные для верховой езды, езды в упряжке. | Содержание животных должно соответствовать ветеринарным и санитарным требованиям, в специально оборудованных помещениях, с уходом, чисткой, закупкой корма, лечением, обновлением амуниции и пр. [5] |
| | Животные дикой природы | Содержание диких животных в неволе допускается при наличии разрешения, выдаваемого в порядке, установленном органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации |
| | Животные, растения, птицы, земноводные и пр. для проведения домашних торжеств | Услугу проката предоставляют агентства по организации праздников, зоопарки (зверинцы), частные питомники, заводчики, а также приюты для бездомных животных. Каждого питомца сопровождает сотрудник предприятия, чьи услуги оплачивает заказчик |

4.14 Предприятия проката обязаны предоставлять потребителю предметы проката, пригодные для эксплуатации. Исполнитель услуг обязан осуществлять проверку выдаваемых предметов проката в присутствии потребителя.

При выдаче предметов проката исполнитель обязан ознакомить потребителя с правилами их технической эксплуатации и инструкциями о пользовании отдельными предметами, а также предоставить полный комплект документов, необходимых для нормальной эксплуатации предметов проката.

При сдаче в прокат животных исполнитель несет ответственность за безопасность жизни и здоровья потребителя. При транспортировании животного на территорию заказчика исполнитель должен предоставить транспорт и инструктора/тренера.

4.15 Потребитель услуг проката должен нести ответственность за порчу, утерю, нарушение комплектации предметов проката, нанесение вреда жизни или здоровью животных, взятым в прокат, а также не возвращать их в установленный в договоре (квитанции) срок.

Исполнитель услуг проката не несет ответственности за вред, причиненный третьим лицам в результате неправильной эксплуатации потребителем предмета проката. Все споры и разногласия, возникающие между исполнителем и потребителем, разрешаются в судебном порядке с выполнением при необходимости технической экспертизы. Оплата экспертизы осуществляется по решению суда.

4.16 Размер оплаты за пользование услугами проката (прейскурант цен) определяется предприятиями проката самостоятельно. Плата за пользование предметами проката устанавливается в виде определенных в твердой сумме платежей, вносимых периодически или единовременно.

Примечания

1 По решению предприятия услуги проката могут предоставляться всем или отдельным категориям потребителей под денежный залог, который возвращают потребителю в полном объеме при условии полной и своевременной оплаты услуг проката.

2 За время нахождения объекта проката в ремонте плата за прокат не взимается, за исключением случаев, когда ремонт был вызван нарушением потребителем правил эксплуатации и содержания предметов проката.

4.17 Потребитель обязан пользоваться имуществом предприятия проката строго в соответствии с его назначением и целями, указанными в договоре.

4.18 Потребитель не имеет права производить разборку предмета проката и самостоятельно осуществлять его ремонт.

4.19 Если повреждение предмета проката произошло по вине потребителя, то потребитель оплачивает стоимость его ремонта и транспортировки, о чем исполнитель предупреждает потребителя при заключении договора.

4.20 Потребитель обязан вернуть предприятию проката предмет проката в том состоянии, в котором он его получил в прокат с учетом износа.

4.21 В случае повреждения потребителем имущества исполнителя, которое может быть устранено путем ремонта, потребитель оплачивает стоимость ремонта в соответствии с фактически действующими ценами.

4.22 Если имущество, переданное потребителю в прокат, приведено в полную негодность, потребитель предоставляет равноценное, соответствующее по качеству и модели (марке) вышедшему из строя, или оплачивает его стоимость с учетом износа имущества. В последнем случае имущество проката переходит в собственность потребителя.

5 Требования безопасности

5.1 Услуги проката должны оказываться в помещениях, обеспечивающих безопасность жизни и здоровья потребителя в соответствии с действующим законодательством.

5.2 Помещения должны соответствовать требованиям по содержанию и хранению сдаваемого в прокат имущества в зависимости от предоставляемого ассортимента предметов проката, нормам и правилам пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим и техническим требованиям в соответствии с действующим законодательством и нормативными документами.

6 Требования экологичности

6.1 Экологическая безопасность услуг проката должна обеспечиваться соблюдением требований охраны окружающей среды, требований к техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению и канализации, установленных для имущества предприятия проката конкретных видов.

6.2 Сброс загрязненных сточных вод от автомобилей, животных должен соответствовать требованиям санитарных правил.

6.3 На участке в пределах хозяйственной зоны (конюшни, парковки автотранспорта) должны быть предусмотрены емкости для отходов в соответствии с принятой в городе или населенном пункте системой очистки. Отходы должны собираться и утилизироваться в соответствии с действующим законодательством.

Библиография

- [1] Гражданский кодекс Российской Федерации, часть вторая, статьи 626—631
- [2] Закон Российской Федерации О защите прав потребителей
от 7 февраля 1992 г. № 2300-1
- [3] Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025
- [4] СП 113.13330.2012 Стоянки автомобилей. Актуализированная редакция СНиП 21-02-99. Свод правил
- [5] СП 106.13330.2012 Животноводческие, птицеводческие и звероводческие здания и помещения. Актуализированная редакция СНиП 2.10.03-84. Свод правил

Редактор *О.В. Рябиничева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 03.03.2020. Подписано в печать 28.04.2020. Формат 60×84%. Гарнитура Ариал
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,00.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,

117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru