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
2017

gost.e-ecolog.ru

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 города 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

*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 (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2017

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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 обязательств.

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, осуществляющий 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 обязательств.

Издание официальное

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 которым 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 — Риску 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, приученными 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 туриндустрии, 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 фраки 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, театрально-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, театрально-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
Прокат автомототранспортных средств	Автомобили без водителя, мотоциклы, квадрациклы 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

Окончание таблицы 1

Вид проката	Номенклатура объектов проката, характерная для данного вида проката	Особенности предоставления услуг проката
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 нелицензионного 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 здоровья животным, взятым в прокат, а также невозврат 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 представляться 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 действующими 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 требованиями 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 от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 О защите прав потребителей

[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

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30 Т58

Ключевые слова: бытовые услуги, услуги проката, бытовой прокат, хозяйственный прокат

БЗ 9—2017/213

Редактор *Е.И. Белогина*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 18.08.2017. Подписано в печать 22.08.2017. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26. Тираж 21 экз. Зак. 1511.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123001 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru