

Общество с ограниченной ответственностью

«База отдыха «Эльбрус»

ОГРН: 1022302792280 ИНН: 2318025674 КПП: 231801001

354202, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Коммунаров (Лазаревский р-н), д.33

Тел. 8-988-149-51-01, E-mail: elbrussea@rambler.ru

Приложение №2
к публичной оферте
о заключении договора на оказание гостиничных услуг

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

«База отдыха «Эльбрус»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания, предоставления и оплаты услуг Базы отдыха «Эльбрус».

1.2. Настоящие Правила проживания на Базе отдыха «Эльбрус», расположенной по адресу: 354202, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Коммунаров (Лазаревский р-н), д.33 (далее – также База отдыха), разработаны в соответствии с законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020

№ 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18

июля 2006 года №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Закон РФ от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 27.11.2017 № 3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края « Об административных правонарушениях», регулирующих правоотношения между Исполнителем и Потребителями - (далее – Стороны), и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Базы отдыха.

1.3. Информация, как о самой Базе отдыха, так и об оказываемых ей услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.4 «Правил предоставления Гостиничных услуг в РФ» для ознакомления, размещаются в службе приема и размещения.

1.4. В службе приема и размещения находится информация о соблюдении Правил проживания на Базе отдыха, Правил противопожарной безопасности, Правил поведения в чрезвычайных ситуациях, Правил пожарной безопасности, Правил пользования электроприборами, Порядка и правил хранения и получения имущества из камеры забытых вещей.

1.5. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

– «База отдыха» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание; часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенная для предоставления услуг.

– «Исполнитель» - юридическое лицо, предоставляющее потребителю гостиничные услуги.

– «Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

2. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ НА БАЗЕ ОТДЫХА

2.1. База отдыха предназначена для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. Минимальный срок проживания - одни сутки. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер. При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 12 часов до расчётного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.2. Режим работы Базы отдыха круглосуточный, семь дней в неделю.

2.3. На Базе отдыха установлен единый расчётный час - 12.00 (время местное). Время Заезда 14:00 (время местное), время выезда с Базы отдыха - 12:00 (время местное).

2.4. Заезд на Базу отдыха производится после внесения Потребителем 100% предоплаты за весь период проживания.

2.5. Заезд на Базу отдыха без предварительного бронирования может быть произведен только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.

2.6. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

2.7. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.8. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.9. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.10. При оформлении проживания Исполнитель обязан ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми на Базе отдыха бесплатно или за дополнительную плату.

2.11. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель

обязан оплатить указанную исполнителем услугу в полном объеме после ее принятия.

2.12. Плата за проживание и услуги на Базе отдыха осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Базы отдыха прейскуранту. Ценообразование на Гостиничные номера на Базе отдыха является динамичным. Цена на размещение на Базе отдыха может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания Потребителя на Базе отдыха. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (банковских) карт.

2.13. Фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Базы отдыха или путем списания денежных средств с банковской карты Потребителя. Окончательный расчет производится при заселении.

2.14. Плата за проживание на Базе отдыха взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 (время местное).

2.15. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.16. При размещении Потребителя с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа (время местное) при наличии свободных номеров и с согласия Потребителя взимается плата за ранний заезд в размере 100% от стоимости одних суток проживания согласно полной стоимости номера.

2.17. В случае если Потребитель или его представитель, желает гарантировать заселение ранее 15:00 в день заезда, то номер должен быть забронирован и оплачен с предыдущих суток, т.е. за один день до фактической даты заезда Потребителя на Базу отдыха.

2.18. В случае раннего заезда Потребителя оплата производится по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов до часа заезда – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов до часа заезда - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов до часа заезда – 100% от стоимости номера.

В случае задержки выезда Потребителя плата (продление проживания) взимается по текущему тарифу в следующем порядке: при наличии свободных номеров

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – 100% от стоимости номера.

2.18.1. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные часы производится при условии компенсации расходов Исполнителя.

Возврат денежных средств за неиспользованным Потребителем услуги, в связи с досрочным выездом с Базы отдыха производится в следующем порядке:

–Потребитель заблаговременно, за 48 часов до даты и времени выезда обращается к администратору с просьбой осуществить возврат денежных средств (при себе иметь паспорт и экземпляр чека, полученного при оплате услуг);

–Потребитель заполняет заявление о возврате ранее оплаченных услуг (приложение №7 к настоящим Правилам) с указанием причины подписывает его;

–Администратор оформляет пакет документов для возврата (все документы передаются в бухгалтерию и в целях обеспечения корректного оформления процедура возврата может занимать до 60 минут);

–Потребитель подписывает расходный кассовый ордер, получает денежные средства и чек, выданный ему взамен возвратному (при оплате за неиспользованные услуги наличными средствами);

–Возврат денежных средств при оплате Потребителем за неиспользованные услуги банковской картой, производится на карту, использованную Потребителем при оплате. Возврат денежных средств наличными или переводом на другие реквизиты в данном случае невозможен. Возврат денежных средств производится в течение 10 рабочих дней со дня получения от Потребителя заполненного заявления.

2.18.2. Если Потребитель сообщает о досрочном выезде в срок менее чем за 48 часов до даты и времени отъезда, Исполнитель взимает плату в размере одних суток проживания.

В случае пребывания Потребителя 15 и более минут после заселения, денежные средства за текущие сутки не возвращаются (Исполнителем была оказана услуга по проживанию).

Для осуществления возврата Потребитель оформляет заявление о возврате денежных средств, в обязательном порядке приложив к нему экземпляр чека, подтверждающий оплату проживания на Базе отдыха. При утере чека или отказе его возвращать, администратор вправе отказать в оформлении процедуры возврата денежных средств.

В случае, если оплата услуг проживания проводилась при заказе путевки в туристической фирме, возврат денежных средств производится только при взаимодействии с турфирмой.

2.18.3. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением правил проживания на Базе отдыха или совершением правонарушений в отношении других Потребителей или персонала Базы отдыха возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Исполнителя.

2.18.4. Предельный срок проживания на Базе отдыха составляет 6 месяцев.

2.19. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда на Базу отдыха, задержка Потребителя после расчетного часа допускается только по согласованию с администратором на стойке приема и размещения.

2.20. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.21. Дети в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительного места располагаются на Базе отдыха бесплатно. Свыше 5 лет предоставляется отдельное место, и оплата берется на общих основаниях.

2.22. В случае, если в номере проживает двое детей до пяти лет включительно, оформляется одно дополнительное место, и оплата берется на общих основаниях.

2.23. Перевод из одного номера в другой может производиться по желанию Потребителя (при наличии свободного, незабронированного номера) или по производственной необходимости, сложившейся на Базе отдыха. Перевод оформляется администратором.

2.24. По просьбе проживающих, с согласия Исполнителя, допускается нахождение посетителей в номере Потребителя с 07:00 до 23:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителя в номере Потребителя после 23:00 или приглашения на территорию Базы отдыха зарегистрированным Потребителем посетителя в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на поселение в номер Потребителя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РФ. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Исполнитель вправе отказать Потребителю в подселении. За такое подселение может взиматься плата согласно утвержденному на Базе отдыха прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.

2.25. Исполнитель не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.

2.26. Лица, поселяющиеся на Базу отдыха, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Исполнителю персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся на Базу отдыха, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Исполнителю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия Потребителя осуществлять обработку его Персональных данных, к которым относятся: фамилия имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность Потребителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

Персональные данные лиц, поселяющихся на Базу отдыха, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя, в течение пяти лет с даты

заключения договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, подсаеляющихся на Базу отдыха, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

2.27. При заезде на Базу отдыха с Потребителя осуществляется взимание курортного сбора в целях исполнения Закона Краснодарского края от 27.11.2017 № 3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях» за исключением Потребителей, относящихся к льготным категориям граждан, перечисленных в Федеральном законе от 29.07.2017 № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры».

В соответствии со статьей 12 пункта 5 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов. Кроме того, согласно статье 19 пункту 3 вышеупомянутого Федерального закона на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг запрещается розничная торговля табачной продукцией или никотинсодержащей продукцией, кальянами и устройствами для потребления никотинсодержащей продукции.

2.28. Таким образом, курение, продажа табачных изделий или никотинсодержащей продукции, кальянов и устройств для потребления никотинсодержащей продукции на территории Базы отдыха запрещены.

Номера для проживания и балконы в них объявлены **некурящей зоной**. Отведены специальные места для курения. При нарушении данного положения исполнителем взимается с Потребителя компенсационная выплата в размере 5000 рублей. Кроме того, указанное правонарушение влечет за собой привлечение нарушителя к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ.

2.29. Право на внеочередное размещение на Базе отдыха, при наличии свободных мест, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).
- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются на Базу отдыха в первую очередь, по мере освобождения мест.

2.30. Смена постельного белья производится один раз в четыре дня. Смена полотенец производится один раз в два дня. Туалетные принадлежности не предоставляются. По просьбе Потребителя может быть произведена внеплановая замена постельного белья. Внеплановая замена белья не входит в стоимость проживания и оплачивается Потребителем за дополнительную плату.

2.31. Все зарегистрированные на Базе отдыха Потребители могут воспользоваться бесплатными дополнительными услугами, предусмотренные Тарифами на оказание услуг.

2.32. Исполнитель, по запросу, обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг бездополнительной платы:

- вызов «скорой помощи»;

- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определённому времени;

Исполнитель оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем услуг и действующим прейскурантом на них, отраженных в Тарифах на оказание услуг.

2.33. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя оказывать дополнительные платные услуги. Потребитель вправе отказаться от оплаты незаказанных услуг, а если они уже оплачены - требовать возврата ранее внесенной суммы. Запрещается обуславливать оказание одних услуг обязательным предоставлением других услуг.

2.34. Возврат денежных средств производится Потребителю с учетом компенсации расходов Исполнителя.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. При согласии Потребителя с действующими Правилами проживания и предоставления услуг, Исполнитель имеет право подтвердить либо отказать в удовлетворении заявки на бронирование, поступившей от Потребителя, посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте Исполнителя, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

3.2. Бронирование номера на Базе отдыха осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте:

Тел.: 8-988-149-51-01

e-mail: elbrussea@rambler.ru

сайт Исполнителя: <https://гостиница-эльбрус.рф>

Гарантированное бронирование - бронирование номера с подтверждением о том, что Исполнитель гарантирует Потребителю или его представителю заселение в забронированный Потребителем номер в необходимое Потребителю время. Потребитель, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки на Базу отдыха.

Гарантией бронирования номера считается:

- оплата первых суток проживания;
- оплата всего периода проживания.

3.3. Бронирование на срок более 21 (двадцати одного) календарного дня осуществляется на условиях предварительной оплаты Потребителем (Заказчиком услуги) 50 (пятидесяти) % от стоимости проживания за весь забронированный период.

3.4. Потребитель может гарантировать своё бронирование следующими видами оплаты:

- наличными денежными средствами на Базе отдыха;
- с помощью банковских карт (Visa, MasterCard, МИР и т.д.);
- путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.5. В соответствии с правилами Исполнителя, оформивший бронирование Потребитель должен являться держателем банковской карты, которая использовалась при оформлении брони. Эту карту также необходимо предъявить во время регистрации заезда. В случае предоставления другой банковской карты предоплата возвращается на карту, которая использовалась при оформлении бронирования. При этом Потребителю потребуется произвести оплату другой банковской картой или наличными.

3.6. Плата за неиспользованный номер в размере одних суток взимается с Потребителя если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение Базы отдыха.

3.7. Любые изменения дат проживания (дата заезда, дата выезда, перенос срока проживания), а также отказ от забронированных гостиничных услуг без применения штрафных санкций Потребитель может производить чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты заезда.

В случае отказа Потребителя от бронирования номера и направления соответствующего письменного уведомления об отказе на электронный адрес Исполнителя в срок не позднее, чем в срок, указанный в п. 3.8. данных Правил, предоплата Потребителю возвращается без штрафа, в полном объеме, за исключением комиссии, взимаемой банком, за перевод денежных средств.

В случае нарушения указанных в п. 3.8. сроков уведомления, Исполнитель вправе удержать из внесенной Потребителем (его гарантом, Заказчиком услуги) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания согласно тарифу, действующему на момент проведения указанной операции. Данная сумма является возмещением убытков Исполнителя за фактический простой номера или резервирование номера на имя Потребителя на весь период его проживания.

3.8. Если Потребитель, гарантировавший бронирование, не смог заселиться на Базу отдыха в результате действий неопределимой силы таких, как:

- смерть, внезапное расстройство здоровья Потребителя, его супруги или других близких родственников;
- повреждение имущества Потребителя от пожара и других бедствий;
- судебное разбирательство, в котором Потребитель принимает участие по решению суда и не может выехать за пределы своего места проживания;
- отказ в получении визы в российском посольстве для иностранных граждан;
- форс-мажорные обстоятельства (стихийные бедствия, эпидемии, карантин, плохие метеоусловия);
- отмена авиарейса, поезда, рейсового автобуса не по вине Потребителя,
- и предоставил письменные тому доказательства - штрафные санкции с Потребителя не взимаются.

3.9. При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено на 1-и сутки) номер за Потребителем сохраняется до 07:00 утра дня, следующего за днем запланированного заезда.

При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено более 1-х суток) и в случае неприбытия Потребителя к 07.00 утра дня, следующих за днём запланированного заезда суток, такое бронирование сохраняется до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда для выяснения ситуации. Если Потребитель не прибыл и/или вышел на связь после 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, Исполнитель вправе отменить бронирование.

3.10. Негарантированное бронирование подразумевает сохранение номера за Потребителем до 18:00 дня заезда. Поселение Потребителя по негарантированным бронированиям осуществляется в порядке общей очереди, начиная с 14:00 дня заезда. Поселение ранее 14:00 не гарантируется и осуществляется по наличию свободных номеров. Потребитель, в свою очередь, не обязан гарантировать номер предварительной оплатой. В случае неявки Потребителя на Базу отдыха после 18:00 дня заезда бронь аннулируется, номер за Потребителем не сохраняется. Плата за неиспользованный номер с Потребителя не взимается.

3.11. Если Потребитель не гарантировал бронирование и не заехал в дату, указанную при бронировании до 18:00, бронь будет аннулирована в тот же день после 18:00. Если бронь будет аннулирована, а Потребитель приедет позже 18:00, тогда поселение Потребителя производится в порядке общей очереди при условии наличия свободных номеров по тарифам, действующим на текущую дату.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Обязанности Потребителя:

4.1.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к Имуществу и помещениям Базы отдыха, санитарно-техническому и иному оборудованию.

4.1.2. Закрывать при выходе из номера водопроводные краны, окна, выключать освещение, телевизор, кондиционер (при наличии), утюг, чайник и иные электроприборы.

4.1.3. Соблюдать установленный на Базе отдыха порядок проживания, соблюдать тишину и санитарный порядок в номере и на территориях общего пользования.

4.1.4. Соблюдать тишину в номерах с 23.00 до 07.00 часов. В случае нарушения данного правила проживания, Исполнитель вправе в одностороннем порядке прекратить оказание гостиничных услуг и выселить Потребителя.

4.1.5. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим; уважать права других Потребителей на отдых. В случае нарушения данного правила, Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании.

4.1.6. Строго соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами.

4.1.7. Возместить ущерб в случаях утраты, повреждения или порчи имущества Базы отдыха, сотрудников Базы отдыха или других Потребителей. Размер ущерба определяется по ценам согласно «Прейскуранту на порчу имущества Базы отдыха «Эльбрус» утвержденному Исполнителем.

4.1.8. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.

4.1.9. Обеспечить доступ в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.

4.1.10. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать санитарный порядок на территории Базы отдыха.

4.1.11. Нести ответственность за действия приглашённых к себе в номер посетителей.

4.1.12. Своевременно и в полном объеме оплачивать все оказанные услуги по утвержденному Исполнителем прейскуранту.

4.2. Права Потребителя:

4.2.1. Потребитель, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

4.2.2. Потребитель, вправе требовать компенсации за недостатки оказанной услуги соразмерно виду и объему предоставленной услуги.

4.3. Обязанности Исполнителя:

4.3.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.

4.3.2. Предоставлять полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в службе приема и размещения Исполнителя.

4.3.3 Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Базы отдыха.

4.3.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.

4.4. Права Исполнителя:

4.4.1. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем для предоставления необходимого Гостевого сервиса: уборка номера, доставка корреспонденции и заказов из прачечной, а также в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.4.2. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание Гостиничных услуг, по соглашению сторон, в следующих случаях:

- в случае нарушения Потребителем порядка проживания;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения Потребителем материального ущерба Исполнителю;
- предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Исполнителем услуг, противоречащих стандартам и правилам Исполнителя;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление

спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам Базы отдыха, другим Потребителям и иным лицам, недостойное поведение в местах общего пользования и др.

5. В БАЗЕ ОТДЫХА ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Нахождение в номере посторонних лиц (гостей Потребителя) с 23.00 ч до 7.00 ч в течение суток проживания.

5.2. Передавать посторонним, не проживающим на Базе отдыха лицам, магнитную карту-ключ от номера.

5.3. Содержать в жилых помещениях и на территории Базы отдыха собак и кошек, а также иных животных без уведомления и разрешения Исполнителя.

5.4. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.

5.5. Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.

5.6. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

5.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с Исполнителем.

5.8. Курить на всей территории Базы отдыха, кроме специально отведенных для этого мест на условиях ответственности за нарушение данного пункта, предусмотренной п. 2.26 данных Правил.

5.9. Хранить на территории Базы отдыха, а также принимать, находясь на территории Базы отдыха, психо-активные вещества, находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

5.10. Нарушать покой проживающих на Базе отдыха граждан в период с 23:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать режим тишины.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушения в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее).

6.3. В случае утраты или повреждения имущества Базы отдыха в соответствии с законодательством РФ Потребитель возмещает ущерб в размере рыночной стоимости утраченного или поврежденного имущества на дату причинения ущерба, а также несет материальную ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами, согласно «Прейскуранту на порчу имущества Базы отдыха «Эльбрус» (Приложение №6 к настоящим Правилам) и расположенному в номерах Базы отдыха, на возмещение материального ущерба.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Базы отдыха вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Базы отдыха или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.

6.5. Исполнитель не несет ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя, не принятых Базой отдыха на хранение либо не помещенных Потребителем в предоставленный ему Базой отдыха индивидуальный сейф.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

7.1. При отсутствии Потребителя по месту проживания более 2х часов (согласно его расчетного часа) без оплаты проживания, Исполнитель создает комиссию, производит фотоотчет находящегося в номере имущества Потребителя, для передачи на ответственное хранение в камере хранения забытых вещей Базы отдыха, с последующим освобождением номера. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов помещаются на хранение в сейф Исполнителя под его ответственность.

7.2. Порядок и правила хранения забытых вещей находится в службе приема и размещения.

7.3. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом

владельца вещей, если владелец известен. Исполнитель хранит забытую Потребителем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно «Положению о забытых и найденных вещах».

7.4. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

7.5. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Базы отдыха (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности Базы отдыха.

7.6. В целях обеспечения информированности потенциальных Потребителей – третьих лиц об услугах Базы отдыха, последний оставляет за собой право по осуществлению круглосуточного видеонаблюдения в режиме онлайн и/или видео-записи в местах общего пользования (бассейн, ресторан и т.д.), изображение Потребителя, полученное при видеосъемке, не является основным объектом использования.

Видеонаблюдение может осуществляться в качестве контроля предоставляемых услуг.

Видеонаблюдение может осуществляться скрытым и открытым способами, с помощью любых технических средств, принадлежащих Исполнителю.

При рассмотрении претензий Потребителя, Исполнитель вправе использовать результаты видеонаблюдения в качестве доказательств, при разрешении любых споров.

Использовать указанные результаты видеонаблюдения Исполнитель вправе без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя и его представителей, в том числе в рекламных целях.

Подписывая Регистрационную карту Гостя (Потребителя), Потребитель, включая его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц, указанных в Регистрационной карте Гостя, соглашается с условиями данного пункта. При этом Потребитель, его представители и совместно проживающие с ним в номере лица заранее отказываются от предъявления любых претензий к Исполнителю, в которых сам факт осуществления видеонаблюдения и его результаты будут рассматриваться в качестве вмешательства в частную жизнь любых лиц, либо в качестве распространения сведений, порочащих честь и достоинство граждан и деловую репутацию граждан.

Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Базой отдыха в любые государственные, в том числе правоохранительные и контролирующие организации по их запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя, его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц.

7.7. Исполнитель имеет право запретить фото и видео съёмку с использованием профессионального фото и видео оборудования на территории и вокруг Базы отдыха в случае, если данная съёмка не была согласована с Исполнителем заранее.

7.8. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

7.9. Поставив подпись в Регистрационной карте Гостя, Потребитель подтверждает, что ознакомился с Правилами проживания и предоставления услуг на Базе отдыха «Эльбрус», а также:

- с Правилами бронирования номеров в Базы отдыха «Эльбрус» (Приложение № 1);
- с Правилами поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций (Приложение № 2);
- с Правилами пожарной безопасности для проживающих Базы отдыха «Эльбрус» (Приложение № 3);
- с Правилами пользования электроприборами для проживающих Базы отдыха «Эльбрус» (Приложение № 4);
- с Прейскурантом на порчу имущества Базы отдыха «Эльбрус» (Приложение № 5);
- с Порядком и правилами хранения забытых вещей Базы отдыха «Эльбрус» (Приложение № 6);
- образцами заявлений (Приложение №7);
- с информацией о сумме и порядке уплаты курортного сбора;
- до сведения Потребителя доведена информация о предоставлении Базой отдыха бесплатного

интернет подключения через WI-FI со скоростью не более 3 МБ.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила обязательны для соблюдения всеми Потребителями услуг Исполнителя и посетителями Базы отдыха.

Поставив подпись в Регистрационной карте Гостя, при заселении на Базу отдыха, Потребитель автоматически соглашается на обработку его персональных данных и данных совместно проживающих с ним лиц, указанных в Регистрационной карте Гостя.

Ваша подпись в Регистрационной карте Гостя, при заселении на Базу отдыха, означает ознакомление и полное понимание всех условий настоящих Правил и согласие с ними, включая полную ответственность за их нарушение, в соответствии с настоящими Правилами и законодательством РФ.

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ на Базе отдыха «Эльбрус»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, предоставления и оплаты услуг Базы отдыха «Эльбрус»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, в соответствии с законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице или ином средстве размещения Потребителем;

«Гарантированное бронирование» – бронирование номера с подтверждением о том, что Исполнитель гарантирует Потребителю или его представителю заселение в забронированный Потребителем номер в необходимое Потребителю время. Потребитель, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки на Базу отдыха.

«База отдыха» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание; часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

«Исполнитель» - индивидуальный предприниматель, предоставляющий потребителю гостиничные услуги.

«Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

1. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.

1.1. Бронирование номера на Базе отдыха осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте:

Тел.: 8-988-149-51-01

e-mail: elbrussea@rambler.ru

сайт Исполнителя: <https://гостиница-эльбрус.рф>

а также непосредственно на Базе отдыха «Эльбрус» у администратора на стойке приема и размещения, с порталов или заявки через агентов.

2. СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

2.1. Отдел бронирования, не позднее 24 часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает Потребителю бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает.

Подтверждение бронирования должно содержать следующие сведения о предоставляемой брони: категории номера, цене размещения и периоде проживания, перечне услуг, входящих в цену номера и перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты, а также прочие условия оказания гостиничных услуг.

2.2. В случае подтверждения заявки на бронирование, Исполнитель направляет Потребителю счет на предоплату за проживание. Потребитель, забронировавший проживание, вносят предоплату за первые сутки проживания. Если Потребитель забронировал проживание по тарифу «Невозвратный», предоплата вносится в размере 100%.

2.3. С момента выставления счета и его направления Потребителю, указанный в счете номер считается предварительно забронированным.

2.4. Счет считается действительным в течение указанного в нем Исполнителем срока, но не более пяти банковских дней с даты его выставления.

2.5. В случае нарушения Потребителем установленных сроков оплаты, бронирование с номера снимается.

2.6. Обязательным условием аннулирования брони является уведомление Потребителя ответственным менеджером путем совершения исходящего звонка, или оповещения смс, или по электронной почте, об аннулировании брони в связи с нарушением Потребителем сроков оплаты.

2.7. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет, либо в кассу Базы отдыха. В дальнейшем эта сумма включается в стоимость оплаты номера.

2.8. Исполнитель направляет Потребителю по электронному адресу Подтверждение бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Потребителя, категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания на Базе отдыха, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

2.9. На Базе отдыха установлен единый расчетный час — 12.00 (время местное). Время Заезда 14:00 (время местное), время выезда с Базы отдыха — 12:00 (время местное).

В случае раннего заезда Потребителя оплата производится по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов до часа заезда – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов до часа заезда - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов до часа заезда – 100% от стоимости номера.

В случае задержки выезда Потребителя плата (продление проживания) взимается по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – 100% от стоимости номера.

2.10. Услуга ранний заезд/поздний выезд оказывается по факту заезда или выезда гостя. Заранее данная услуга не бронируется. (можно бронировать предварительно)

2.11. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Средство размещения, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором на стойке приема и размещения.

2.12. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.13. Регистрация на Базе отдыха граждан РФ осуществляется по предъявлении ими паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации или паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.

2.14. Регистрация на Базе отдыха несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.15. Регистрация на Базе отдыха несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.16. Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта (обязателен всегда) вместе с миграционной картой/ разрешением на временное проживание на территории РФ/ видом на жительство.

2.17. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии

вышеперечисленных документов.

2.18. При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено на 1-и сутки) номер за Потребителем сохраняется до 07:00 следующего дня.

2.19. При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено более 1-х суток) и в случае неприбытия Потребителя к 07.00 утра следующих, за днём запланированного заезда, суток, такое бронирование сохраняется до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, для выяснения ситуации. Если Потребитель не прибыл и/или вышел на связь после 12:00 Исполнитель вправе отменить бронирование.

2.20. В случае неприбытия Потребителя к 07.00 утра следующих суток, за днём запланированного заезда, бронирование аннулируется.

2.21. В случае прибытия Потребителя после 07.00 утра следующих суток, за днём запланированного заезда, его размещение производится в порядке очереди и при наличии свободных номеров.

2.22. В случае неприбытия Потребителя к 07.00 утра следующих суток, за днём запланированного заезда, с Потребителя взимается штраф в размере стоимости одних суток от внесённой предоплаты.

3. БРОНИРОВАНИЕ СО СКИДКАМИ И АКЦИЯМИ.

3.1. В случае бронирования на период действия скидок или по акции - скидки между собой не суммируются и действуют только на основные места. **НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МЕСТА СКИДКИ И АКЦИИ НЕ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ!**

3.2. В случае бронирования Потребителя по скидке «Постоянного Гостя», обязательно проверяется история Потребителя на количество посещений. В этом случае Скидка постоянного Потребителя будет действовать, при этом не учитываются отмененные бронирования.

4. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ БАЗЫ ОТДЫХА.

4.1. Стоимость оказываемых Потребителю услуг указывается в подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в подтверждении бронирования.

4.2. Дети принимаются с любого возраста.

4.3. Дети в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительного места располагаются на Базе отдыха бесплатно. Детям в возрасте свыше 5 лет предоставляется отдельное место, и оплата берется на общих основаниях.

4.4. В случае, если в номере проживает более одного ребенка до 5 лет включительно, оформляются дополнительные места, и оплата берется на общих основаниях.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ НА БАЗЕ ОТДЫХА

5.1. Бронирование на срок более 21 (двадцати одного) календарного дня осуществляется на условиях предварительной оплаты Потребителем (Заказчиком услуги) 20 (двадцати) % от стоимости проживания за весь забронированный период.

5.2. Услуги по усмотрению Потребителя могут быть оплачены одним из следующих способов:

- путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя;
- наличными денежными средствами на Базе отдыха;
- с помощью банковских карт Visa, MasterCard, МИР и др.

5.3. Обязательство Потребителя по оплате услуг Базы отдыха считается выполненным в момент зачисления предоплаты/соответствующих денежных средств на расчетный счет или в кассу Базы отдыха

6. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ ДАТ ПРОЖИВАНИЯ, ОТКАЗ ОТ БРОНИРОВАНИЯ

6.1. Любые изменения дат проживания (дата заезда, дата выезда, перенос срока проживания), а также отказ от забронированных гостиничных услуг без применения штрафных санкций Потребитель может производить не позднее, чем за 14 дней до даты заезда.

6.2. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные часы производится при условии компенсации расходов Исполнителя.

6.3. Потребитель заблаговременно, за 48 часов до даты и времени отъезда сообщает администратору о досрочном выезде. Если Потребитель сообщает о досрочном выезде в срок менее чем за 48 часов до даты и времени выезда отъезда, Исполнитель взимает плату в размере одних суток проживания.

6.4. Если Потребитель бронировал номер на определённый срок и при заезде сокращает проживание до 1 суток, Исполнитель вправе отказать данному Потребителю в размещении.

6.5. При переносе сроков бронирования оформляется и отправляется Потребителю новое подтверждение на указанные даты.

6.6. Уведомление об изменении условий бронирования осуществляется Потребителем по электронной почте.

6.7. Ответ на уведомление направляется по обратному адресу полученного электронного письма, либо на электронный адрес для обратной связи, указанный в сообщении.

7. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ПРЕДОПЛАТЫ

7.1. В случае отказа Потребителя от бронирования номера и направления соответствующего письменного уведомления об отказе на электронный адрес Исполнителя в срок не позднее, чем в срок, указанный в п. 6.1. данных правил бронирования, предоплата Потребителю возвращается без штрафа, в полном объеме, за исключением комиссии, взимаемой банком, за перевод денежных средств.

7.2. В случае нарушения указанных в п. 6.1. сроков уведомления Исполнитель вправе удержать, из внесенной Потребителем (его гарантом, Заказчиком услуги) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания согласно тарифу, действующему на момент произведения указанной операции. Данная сумма является возмещением убытков Исполнителя за фактический простой номера или резервирование номера на имя Потребителя на весь период его проживания

7.3. В свою очередь Исполнитель отправляет на электронную почту Потребителя бланк-заявление на возврат Предоплаты (денежных средств).

7.4. Для возврата предоплаты Потребитель в течение 10 рабочих дней со дня получения заполняет бланк (живая подпись, скан) полные реквизиты банковского счета и направляет его на электронный адрес Исполнителя. Возврат денежных средств производится в течение 10-ти рабочих дней со дня получения от Потребителя заполненного бланка-заявления о возврате предоплаты по банковским реквизитам, указанным Потребителем в данном заявлении.

7.5. Во всех иных случаях предоплата в размере стоимости проживания одних суток от внесенной предоплаты не возвращается.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. В исключительных случаях, Исполнитель оставляет за собой право замены предварительно забронированного номера на номер равного или более высокого класса, без изменения стоимости размещения или полный возврат предоплаты Потребителю. При этом Исполнитель незамедлительно информирует Потребителя о произведенной замене или возврате предоплаты.

8.2. При оплате счета Потребитель автоматически подтверждает свое согласие с Правилами бронирования номеров на Базе отдыха «Эльбрус», Правилами проживания и предоставления услуг на Базе отдыха «Эльбрус» со всеми приложениями.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ
при возникновении чрезвычайных ситуаций.

В памятке изложены примерные рекомендации по действиям при возникновении различных чрезвычайных ситуаций.

ТЕРРОРИСТИЧЕСКИЙ АКТ.

Рекомендации в случае угрозы взрыва.

Террористы могут установить взрывные устройства в самых неожиданных местах: на дорогах около организаций и жилых домов, в здании, припаркованных автомобилях. В настоящее время могут использоваться как промышленные, так и самодельные взрывные устройства, замаскированные под любые предметы.

Рекомендации при угрозе проведения террористического акта.

1. Будьте предельно внимательны и доброжелательны к окружающим вас людям.
2. Ни при каких условиях **НЕ ДОПУСКАЙТЕ ПАНИКИ!!!**
3. Обезопасьте здание:
 - уберите пожароопасные предметы — старые запасы красок, лаков, бензина и т.п.;
 - уберите с окон горшки с цветами (поставьте их на пол);
 - задёрните шторы на окнах — это защитит вас от повреждения осколками стекла.
4. Отложите массовые мероприятия.
5. Окажите психологическую поддержку сотрудникам и детям.
6. Обеспечьте надлежащий пропускной контроль на территорию организации.

Рекомендации по действиям при получении угрозы по телефону

– Не оставлять без внимания ни одного подобного звонка. Передать полученную информацию в правоохранительные органы

– Постараться дословно запомнить разговор, а лучше записать его на бумаге

– Запомнить пол, возраст звонившего и особенности его речи (темп речи, голос, произношение, манеры речи)

– Обязательно постараться отметить звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, голоса), характер звонка (городской или междугородний) и т.д.

Рекомендации по действиям при получении угрозы в письменной форме

– Принять меры к сохранности и быстрой передаче письма (дискеты) в правоохранительные органы. По возможности, письмо положить в чистый полиэтиленовый пакет.

– Если документ в конверте, то его вскрытие производится только с левой или правой стороны путем отрезки кромки ножницами

– Сохраните все: сам документ, конверт, упаковку, любые вложения. Не позволяйте знакомиться с содержанием письма другим лицам.

– На анонимных материалах не делать надписи, подчеркивание, обводку отдельных мест в тексте. Запрещается их сгибать, мять, сшивать, склеивать.

Рекомендации при обнаружении взрывоопасного предмета.

Заметив взрывоопасный предмет (гранату, снаряд, бомбу и т.п.), не подходите близко к нему, позовите находящихся поблизости людей и попросите немедленно сообщить о находке в милицию. Не позволяйте случайным людям прикасаться к опасному предмету или пытаться обезвредить его.

Совершая поездки в общественном транспорте, обращайтесь внимание на оставленные сумки, портфели, свёртки, игрушки и другие бесхозные предметы, в которых могут находиться самодельные взрывные устройства. Немедленно сообщите об этом водителю, кондуктору, любому работнику милиции. Не открывайте их, не трогайте руками, предупредите стоящих рядом людей о возможной опасности.

Заходя в здание, обращайтесь внимание на посторонних людей и незнакомые предметы. Как правило, взрывное устройство в здании закладывают в подвалах, на первых этажах, около мусоропровода, под лестницами. Будьте бдительны и внимательны.

Порядок проведения осмотров территорий и помещений

– Регулярно проводить осмотр (минимум два человека), при досмотре не скапливаться в большие группы, обеспечить электропитание.

– Обязательный осматривать мусорные урны, канализационные люки, сливные решетки, мусоросборники, сараи, подвальные ниши, посторонние машины.

– Заделать решетками, навесить замки и опечатать вентиляционные шахты, дверцы ниш, чердаков, подвалов и т.д.

– При подозрении на наличие взрывных устройств открыть окна, двери в осматриваемых помещениях, избегать непродуманных движений.

Рекомендуемые границы безопасного удаления и оцепления при обнаружении взрывного устройства или подозрительного предмета, который может оказаться взрывным устройством

- Граната РГД – 50м
- Граната Ф1 – 200м
- Тротиловая шашка массой 400г – 60м
- Тротиловая шашка массой 200г – 50м
- Пивная банка 0,33л – 60м
- Мина МОН-50 – 90м
- Чемодан (кейс) – 200м
- Дорожный чемодан – 400м
- Автомобиль типа «Жигули» - 500м
- Автомобиль типа «Волга» - 600м
- Микроавтобус – 900м
- Грузовая автомашина (фургон) – 1200м

Рекомендации при обнаружении подозрительных почтовых отправлений.

Признаки писем (бандеролей), которые должны вызвать подозрение:

–корреспонденция неожиданная;

–не имеет обратного адреса, неправильный адрес, неточности в написании адреса, неверно указан адресат

–нестандартна по весу, размеру, форме, неровна по бокам, заклеена липкой лентой;

–помечена ограничениями типа «лично» и «конфиденциально»;

–имеет странный запах, цвет, в конвертах прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.);

–нет соответствующих марок или штампов почтовых отделений.

В случае обнаружения подозрительных ёмкостей, содержащих неизвестные вещества (в порошкообразном, жидком или аэрозольном состоянии), рекомендуется:

–не пытаться самостоятельно вскрыть ёмкость, пакет, контейнер и др.;

–по возможности не брать в руки подозрительное письмо или бандероль;

–сообщить об этом факте территориальным органам Госсанэпиднадзора, МЧС РФ;

–убедиться, что подозрительная почта отделена от других писем и бандеролей;

–в тех случаях, когда в помещении, где обнаружена подозрительная корреспонденция и при этом нарушена целостность упаковки, имеется система вентиляции, предпринять меры, исключающие возможность попадания неизвестного вещества в вентиляционную систему здания;

–до приезда специалистов поместить подозрительные ёмкости и предметы в герметичную тару (стеклянный сосуд с плотно прилегающей крышкой или в многослойные пластиковые пакеты). При этом следует пользоваться подручными средствами индивидуальной защиты кожи (резиновые перчатки, полиэтиленовые пакеты) и дыхательных путей (респиратор, марлевая повязка);

–до приезда специалистов герметично закрытую тару хранить в недоступном для детей и домашних животных месте;

–составить список всех лиц, кто непосредственно контактировал с подозрительной корреспонденцией (их адреса, телефоны);

–лицам, контактировавшим с подозрительной корреспонденцией, неукоснительно выполнить мероприятия личной гигиены (вымыть руки с мылом, по возможности принять душ) и рекомендации медицинских работников по предупреждению заболевания.

Если вдруг произошел взрыв.

1. Спокойно уточните обстановку.
2. В случае необходимой эвакуации возьмите документы и предметы первой необходимости.
3. Продвигайтесь осторожно, не трогайте повреждённые конструкции и оголившиеся провода.
4. В разрушенном или повреждённом помещении из-за опасности взрыва скопившихся газов нельзя пользоваться открытым пламенем (спичками, свечами, факелами и т.п.).
5. При задымлении защитите органы дыхания смоченным платком (полотенцем).
6. Действуйте в строгом соответствии с указаниями должностных лиц.

Вас завалило обломками стен.

Постарайтесь не падать духом, дышите глубоко и ровно, приготовьтесь терпеть голод и жажду. Голосом и стуком привлекайте внимание людей. Если вы находитесь глубоко от поверхности земли, перемещайте влево - вправо любой металлический предмет (кольцо, ключи и т. д.) для обнаружения вас металлолокатором.

Если пространство около вас относительно свободно, не зажигайте спички, свечи, берегите кислород. Продвигайтесь осторожно, стараясь не вызывать нового обвала, ориентируйтесь по движению воздуха, поступающего снаружи. Если у вас есть возможность, с помощью подручных предметов (доски, кирпича и т.д.) укрепите потолок от обрушения и дожидайтесь помощи. При сильной жажде положите в рот небольшой гладкий камешек или обрывок носового платка и сосите его, дыша носом.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЕДЕНИЮ В СЛУЧАЕ ЗАХВАТА ЗАЛОЖНИКОВ.

Каждый конкретный случай взятия заложников своеобразен и отличается от других. Специалисты различных областей (ФСБ, МВД, МО, МЧС) активно изучают практику захват

преступниками заложников, вырабатывают различные меры предупреждения тяжких случаев. Эти меры превентивного характера, направленные на снижение шансов стать заложником, а также рекомендации психологического и поведенческого характера в отношении того, как себя правильно вести, если конкретно Вы стали жертвой захвата. Предлагаемые специалистами общие рекомендации могут оказаться весьма полезными и эффективными для сохранения жизни и здоровья:

1. По возможности скорее возьмите себя в руки, успокойтесь и не паникуйте. Если вас связали или завязали глаза, попытайтесь расслабиться, дышите глубже.

2. Подготовьтесь физически, морально и эмоционально к возможному суровому испытанию. При этом помните, что большинство случаев освобождения людей совершается в среднем через 5 часов, в 95 % случаев заложники оставались в живых. Будьте уверены, что правоохранные органы и другие спецслужбы уже предпринимают профессиональные меры для Вашего освобождения.

3. Не пытайтесь бежать, если нет полной уверенности в успехе побега.

4. Постарайтесь запомнить, как можно больше информации о террористах. Составьте их словесный портрет, обратите внимание на характерные особенности внешности, телосложения, акценты, темперамента, манеры и. определите их количество, степень вооруженности. Эта информация может впоследствии оказать значительную помощь правоохранным органам при установлении личности террористов.

5. По возможности расположитесь подальше от окон и дверей, а также от самих террористов, т.е. местах большей безопасности в случае, если в спец. подразделении предпримут активные меры по Вашему освобождению (штурм помещения, огонь снайперов на поражение злоумышленников и др.)

6. В случае штурма здания рекомендуется лечь на пол лицом вниз, сложив руки на затылке. Ни в коем случае не рвитесь навстречу и не убегайте от сотрудников спец. подразделения, т.к. они могут принять Вас за одного из похитителей.

7. Не возмущайтесь, если при штурме с Вами могут поначалу поступить несколько некорректно. Вас могут обыскать, заковать, а наручники, связать, нанести эмоциональную или физическую травму, подвергнуть допросу.

Отнеситесь с пониманием к тому, что в подобных ситуациях такие действия штурмующих оправданы (до окончательной идентификации всех лиц и выявления истинных злоумышленников).

Рекомендации руководителям организаций по действиям при захвате людей в заложники

- Незамедлительно сообщить в правоохранные органы;
- Не вступать в переговоры с террористами по собственной инициативе. При необходимости выполнить требования преступников;
- Оказывать помощь сотрудникам спецподразделений ФСБ и МВД;
- Не допускать действий, которые могут спровоцировать нападающих к применению оружия.

Рекомендации по поведению людей в случае захвата их в качестве заложников

- По возможности скорее возьмите себя в руки, успокойтесь, не паникуйте;
- Не пытайтесь бежать, если нет полной уверенности в успехе побега;
- По возможности расположитесь подальше от окон, дверей и террористов;
- В случае штурма – ложитесь на пол лицом вниз, ни в коем случае не рвитесь на встречу и не убегайте от сотрудников спецподразделения.

Если вы оказались в руках террористов

1. Не оказывайте агрессивного сопротивления, не делайте резких и угрожающих движений, не провоцируйте террористов на необдуманные действия, избегайте прямого зрительного контакта.

2. Выполняйте все распоряжения похитителей.

3. Займите позицию пассивного сотрудничества. Разговаривайте спокойным голосом. Избегайте вызывающего враждебного тона, ненормативной лексики и поведения, которые могут вызвать гнев и вывести из себя захватчиков.

4. Ведите себя спокойно, сохраняйте при этом чувство собственного достоинства. Не высказывайте категоричных отказов, но не бойтесь обращаться со спокойными просьбами в чем остро нуждаетесь.

Взаимоотношения с похитителями

– Не отказывайте агрессивного сопротивления, не делайте резких движений;

– В первые полчаса выполняйте все распоряжения похитителей;

– Займите позицию позитивного сотрудника;

– Ведите себя спокойно, сохраняйте при этом чувство собственного достоинства, не бойтесь обращаться с просьбами в чем нуждаетесь.

При длительном нахождении в положении заложника:

1. Не допускайте возникновения чувства жалости, смятения и замешательства, мысленно подготовьте себя к будущим испытаниям. Сохраняйте умственную активность.

2. Избегайте чувства отчаяния, используйте для этого внутренние ресурсы само убеждения.

3. Думайте и вспоминайте о приятных событиях в Вашей жизни. Помните, что шансы на Ваше освобождение со временем возрастают. Будьте уверены, что делается все возможное для Вашего освобождения.

4. Установите график физической и интеллектуальной деятельности, выполняйте дела в строгом методическом порядке.

5. Для поддержания сил и возможного побега ешьте все, что дают, даже если пища не нравится и не вызывает аппетита. Убедите себя в том, что потеря аппетита и веса являются нормальным явлением в подобной экстренной ситуации.

При длительном нахождении в положении заложника

– Не допускайте возникновения чувств жалости, смятения, замешательства, сохраняйте умственную активность;

– Думайте и вспоминайте о приятных событиях в Вашей жизни;

– Установите график физической и интеллектуальной деятельности;

– Для поддержания сил и возможного побега ешьте все, что дают, даже если пища не нравится и не вызывает аппетита.

Поведение на допросе:

1. На вопросы отвечайте кратко. Более свободно и пространно разговаривайте на несущественные общие темы, но будьте осторожны, когда затрагиваются важные личные или государственные вопросы.

2. Внимательно контролируйте свое поведение и ответы. Не допускайте заявлений, которые сейчас или в последующем могут навредить Вам или другим людям.

3. Оставайтесь вежливыми, тактичными при любых обстоятельствах контролируйте свое настроение.

4. Не принимайте сторону похитителей, не выражайте активно им свои симпатии и приверженность их идеалам.

5. В случае принуждения выразить поддержку требованиям террористов (письменно, звуко или видеозаписи) укажите, что они исходят от похитителей. Избегайте и заявлений от своего имени.

6. После освобождения не делайте скоропостижных заявлений до момента, когда Вы будете полностью контролировать себя, восстановите мысли, ознакомьтесь с информацией официальных и других источников.

Основными задачами действий по предупреждению террористических актов должны быть:

1. Поддержание в организации постоянной бдительности без элементов психоза, паники, патологической подозрительности и проявления расизма и национализма.

2. Создание системы контроля за всеми нежилыми помещениями в организации с определением персональной ответственности.

3. Организация охраны общественного порядка силами сотрудников.

4. Организация контроля за передвижением транспорта и его парковке на территории организации.

Первая задача является самой основной. Именно от степени ее решения зависит то, как будут решаться все остальные. Ключевую роль в неформальном решении этой задачи играют руководители и работники организации.

При решении второй задачи необходимо иметь в виду, что контроль должен охватывать все без исключения: нежилые помещения (подвалы, чердаки, мусорокамеры, бролейрные и т.д.) как места несанкционированных проникновений. Система контроля уже отработана практикой: посредством закрывания и опечатывания. Дневной контроль за нахождением на месте полосок с печатью могут осуществить руководители и работники организации в котором находятся нежилые помещения. Здесь главную роль играет личная заинтересованность.

Третья задача должна быть определена как деятельность, направленная на выявление лиц, автотранспорта и предметов, могущих иметь отношение к совершению терактов, с последующей передачей информации в компетентные органы.

Для решения четвертой задачи - организовать контроль за передвижением и парковкой автотранспорта внутри территории организации.

ЗЕМЛЕТРЯСЕНИЕ.

При получении предупреждения об угрозе землетрясения.

Заранее продумайте план действий во время землетрясения. Разъясните сотрудникам и детям, что они должны делать во время землетрясения, обучите их правилам оказания первой медицинской помощи. Уберите столы от окон и наружных стен. Закрепите шкафы, полки и стеллажи, а с верхних полок и антресолей снимите тяжелые предметы.

Опасные вещества (ядохимикаты, легковоспламеняющиеся жидкости) храните в надежном, хорошо изолированном месте.

Соответствующие сотрудники должны знать, где рубильник, магистральные газовые и водопроводные краны, чтобы в случае необходимости отключить электричество, газ и воду.

Определите места, где может возникнуть пожар и держать от них подальше горючие вещества.

Во время землетрясения

Ощувив колебания здания, увидев качание светильников, падение предметов, услышав нарастающий гул и звон бьющегося стекла, не поддавайтесь панике (от момента, когда Вы почувствовали первые толчки до опасных для здания колебаний, у Вас есть 15-20 секунд). Быстро выведите сотрудников из здания. Покидая помещения, спускайтесь по лестнице, а не на лифте. Оказавшись на улице не стойте вблизи зданий, а перейдите на открытое пространство.

Не пользуйтесь свечами, спичками, зажигалками – при утечке газа возможен пожар. Держитесь в стороне от нависающих балконов, карнизов, парапетов, опасайтесь оборванных проводов.

Если Вы вынуждено остались в помещении, то встаньте в безопасном месте: у внутренней стены, в углу, во внутреннем стенном проеме или у несущей опоры. Если возможно, спрячьтесь под стол, держитесь подальше от окон и тяжелой мебели.

Соблюдайте сами спокойствие и порядок, требуйте этого от других. Вместе с работниками пересекайте распространение панических слухов, все случаи грабежа, мародерства и т. п., слушайте сообщения местного радио.

После землетрясения.

Перед тем, как войти в здание, убедитесь, не угрожает ли оно обвалом лестниц, стен, перекрытий. Не подходите к явно поврежденным зданиям.

Вернувшись в здание, не включайте электричество, газ, водопровод, пока их исправность не проверит коммунально-техническая служба.

Соблюдайте осторожность с оборванными и оголенными электрическими проводами. Не допускайте к ним детей.

Не пейте воду из поврежденных (затопленных) колодцев до проверки ее пригодности санитарно-эпидемиологической службой.

Если вас завалило обломками.

Дышите глубоко, не позволяйте победить себя страху и пасть духом, надо попытаться выжить любой ценой.

Оцените ситуацию и изучите, что есть в ней положительного (отсутствие ран, свобода действий, поступление свежего воздуха).

Помните, что человек способен выдержать жажду, и, особенно голод в течение достаточного количества дней, если не будет бесполезно расходовать энергию.

Верьте, что помощь придет обязательно.

Голосом и стуком привлекайте внимание людей.

Не зажигайте спички, зажигалки, свечи, берегите кислород.

Если единственным путем выхода является узкий лаз, вы должны протискиваться, прижав локти к бокам, и двигая ногами вперед, как черепаха.

Если имеется возможность с помощью подручных предметов (доски, кирпича и т. д.) укрепите потолок от обрушения и дожидайтесь помощи.

Если Вас придавило землей, попытайтесь перевернуться на живот, чтобы ослабить давление на грудную клетку и брюшную полость. Придавленные руки и ноги чаще растирайте, массируйте, восстанавливая кровообращение.

При сильной жажде положите в рот небольшой гладкий камешек или обрывок носового платка и сосите его.

УРАГАН, БУРЯ, СМЕРЧ.

Рекомендации по действиям во время урагана, бури, смерча.

Если они застали Вас в здании, отойдите от окон и займите безопасное место у стен внутренних помещений, в коридоре, у встроенных шкафов, кладовых, в прочных шкафах, под столами. Погасите огонь в печах, отключите электроэнергию, закройте краны на газовых сетях. Включите радиоприемник для получения информации от органов МЧС; по возможности, укройте детей в заглубленном укрытии (убежище, подвале, и т.п.)

Если ураган, буря или смерч застали Вас с детьми на улице держитесь как можно дальше от легких построек, зданий, мостов, эстакад, линий электропередач, мачт, деревьев, рек, озер и

промышленных объектов. Для защиты от летящих обломков и осколков стекла используйте листы фанеры, картонные и пластмассовые ящики, другие подручные средства.

На открытой местности укройтесь в канаве, яме, овраге, любой выемке; при этом лечь на дно и плотно прижаться к земле.

При пыльной буре закройте лицо марлевой повязкой, платком, куском ткани, а глаза очками.

При снежной буре быстро укройтесь в здании. Если Вы оказались в поле или на проселочной дороге, выходите на магистральные дороги, которые периодически расчищаются и где большая вероятность оказания Вам помощи.

ЗАСУХА (СИЛЬНАЯ ЖАРА).

Рекомендации по действиям во время засухи (сильной жары)

Избегайте воздействия повышенной температуры. Носите светлую воздухопроницаемую одежду (желательно из хлопка) с головным убором. Помните, что обожженная кожа перестает выделять пот и охлаждаться. Передвигайтесь не спеша, старайтесь чаще находиться в тени. Не употребляйте пиво и другие алкогольные напитки, это приведет к ухудшению общего состояния организма. Посоветуйтесь с врачом, требуется ли вам дополнительное употребление соли во время жары. При тепловом поражении немедленно перейдите в тень, на ветер или примите душ, медленно выпейте много воды. Постарайтесь охладить свое тело, чтобы избежать теплового удара. В случае потери сознания кем-то из окружающих, проведите реанимационные мероприятия (делайте массаж сердца и искусственное дыхание). Помните, что во время засухи возрастает вероятность пожаров.

НАВОДНЕНИЕ (ПАВОЛОК).

По сигналу оповещения об угрозе наводнения и об эвакуации безотлагательно, в установленном порядке выводите сотрудников, детей из опасной зоны возможного катастрофического затопления в назначенный безопасный район или на возвышенные участки местности.

Перед уходом выключите электричество и газ, погасите огонь в отопительных печах, закрепите все плавающие предметы, находящиеся вне зданий, или разместите их в подсобных помещениях. Если позволяет время, ценные материальные средства переместите на верхние этажи или на чердак здания. Закройте окна и двери, при необходимости и наличии времени забейте снаружи досками (щитами) окна и двери первых этажей. При отсутствии организованной эвакуации, до прибытия помощи или спада воды, находитесь на верхних этажах и крышах зданий.

При этом постоянно подавайте сигнал бедствия: днем - вывешиванием или размахиванием хорошо видимым полотнищем, подбитым к дереву, а в темное время - световым сигналом и периодически голосом.

При подходе спасателей спокойно, без паники и суеты, с соблюдением мер предосторожности, организуйте переход детей в плавательное средство. При этом неукоснительно соблюдайте требования спасателей, не допускайте перегрузки плавсредств. Во время движения не покидайте установленных мест, не садитесь на борта, строго выполняйте требования экипажа.

Самостоятельно выбираться из затопленного района рекомендуется только при наличии таких серьезных причин, как необходимость оказания медицинской помощи пострадавшим, продолжающийся подъем уровня воды, при угрозе затопления верхних этажей (чердака). При этом необходимо иметь надежное плавательное средство и знать направление движения. В ходе самостоятельного выдвигания не прекращайте подавать сигнал бедствия. Оказывайте помощь людям, плывущим в воде и утопающим.

ОПОЛЗЕНЬ.

При получении сигналов об угрозе возникновения оползня отключите электроприборы, газовые приборы и водопроводную сеть, приготовьтесь к немедленной эвакуации по заранее разработанным планам. В зависимости от выявленной оползневой станцией скорости смещения оползня действуйте, сообразуясь с угрозой.

При слабой скорости смещения (метры в месяц) поступайте в зависимости от своих возможностей (вывозите мебель, оборудование и т.д.). При скорости смещения оползня более 0,5-1,0 м в сутки эвакуируйтесь в соответствии по заранее отработанным планам.

АВАРИЯ С ВЫБРОСОМ ВРЕДНЫХ ЯДОВИТЫХ ВЕЩЕСТВ.

На промышленных предприятиях города (района) могут возникнуть производственные аварии с выбросом вредных веществ- хлора, аммиака, соляной кислоты.

Хлор — газ зеленовато-желтого цвета с резким удушающим запахом. Тяжелее воздуха. При испарении и соединении с водяными парами в воздухе стелется над землей в виде тумана зеленовато-белого цвета, может проникнуть в нижние этажи и подвальные помещения зданий. При выходе в атмосферу из неисправных емкостей дымит. Пары сильно раздражают органы дыхания, глаза и кожу.

Аммиак — бесцветный газ с резким удушающим запахом. Легче воздуха, хорошо растворим в воде. При выходе в атмосферу из неисправных емкостей дымит. Опасен при вдыхании. При высоких концентрациях возможен смертельный исход. Пары сильно раздражают органы дыхания, глаза и кожу.

Соляная кислота — водный раствор желтого цвета с резким запахом. Пары вызывают раздражение слизистой оболочки глаз, кашель, чувство удушья. При попадании водного раствора на кожу — ожоги.

Имеющиеся на объектах города (района) вредные ядовитые вещества при выбросе (выливе) их в результате аварийных ситуаций распространяются по направлению ветра и имеют резкий, характерный запах, образуют на местности облако тумана различной окраски.

Простейшим средством защиты от попадания внутрь организма человека этих веществ является ватно-марлевая повязка, смоченная водой, поэтому каждому необходимо иметь в готовности такую повязку.

При получении сигнала и информации по радио о возникновении опасности заражения или появления в воздухе признаков вредных химических веществ необходимо:

- закрыть окна и форточки, выключить нагревательные приборы, погасить огонь в печах;
- надеть ватно-марлевую повязку, смоченную водой (при отсутствии повязки можно использовать ткань, платок, полотенце, меховые или ватные части одежды, смоченные водой);
- организовать эвакуацию сотрудников и детей;
- быстро выходить из зоны заражения перпендикулярно (наперерез) направлению ветра на возвышенные, хорошо проветриваемые участки местности;
- строго выполнять указания милиции и органов МЧС;
- запрещается при нахождении в зоне заражения заходить в подвалы, создавать панику и препятствовать действиям милиции;
- при появлении признаков отравления пострадавшего вынести (вывести) на свежий воздух, освободить от стесняющей одежды, промыть глаза и рот 2 % раствором соды, при необходимости сделать искусственное дыхание и отправить в медицинское учреждение или вызвать врача;
- после передачи сигнала по радио или громкоговорителями патрульных автомобилей о ликвидации аварий, вход в помещения разрешается только после проветривания.

ПОЖАР.

Чтобы избежать пожара, необходимо знать основные причины его возникновения:

1. Неосторожное обращение с огнем – при курении, пользовании в помещениях открытым пламенем, разведение костров вблизи строений, небрежность в обращении с предметами бытовой химии, легковоспламеняющимися жидкостями.

2. Пожары от электроприборов в случае перегрузки сети мощными потребителями, при неверном монтаже или старой электросети, при пользовании неисправными электроприборами или приборами с открытыми спиралями и оставлении их без присмотра.

3. Оставленные без присмотра топящиеся печи, применение для их розжига легковоспламеняющихся жидкостей.

4. Пожары от детской шалости с огнем.

5. Нарушение правил пожарной безопасности при проведении электрогазосварочных работ.

Помните! При пожаре всегда нужно избегать паники, вызвать пожарную охрану по телефону «01», принять необходимые меры для спасения людей, организовать встречу пожарных и показать водосточники.

При вызове пожарной охраны необходимо сообщить диспетчеру:

– полный адрес (название населенного пункта, улицы, номер и этажность здания, этаж, где произошел пожар);

– место пожара (помещение, чердак, подвал, коридор, склад и т.д.), что горит и возможную причину возгорания;

– свою фамилию и номер телефона.

При возникновении пожара:

– вызовите пожарную охрану;

– организуйте вывод на улицу детей и тех, кому нужна помощь;

– тушите пожар первичными средствами пожаротушения (огнетушителями, водой, песком, плотной мокрой тканью, от внутренних пожарных кранов);

– отключите электроэнергию. Помните! Тушить водой электроприборы под напряжением опасно для жизни!

– отключите подачу газа;

– если ликвидировать очаг пожара своими силами невозможно, немедленно покиньте помещение, плотно прикрыв за собой дверь, не запирая ее на ключ;

– сообщите пожарным об оставшихся в помещении людях.

Помните! Горящие легковоспламеняющиеся жидкости необходимо тушить с помощью огнетушителя, песка или плотной ткани. Горящий телевизор отключите прежде от сети, накройте плотной тканью. При горении жира на сковороде накройте ее крышкой или плотной мокрой тканью, оставьте остывать на полчаса. Помните! Тушить жир водой нельзя. При попадании горящего жира на пол или стены для тушения можно использовать стиральный порошок или землю из цветочных горшков.

Безопасная эвакуация состоит в следующем:

– уходить следует по наиболее безопасному пути, двигаясь как можно ближе к полу, защитив органы дыхания мокрой тканью;

– никогда не бегите наугад;

– спускайтесь только по лестницам, при этом держаться рукой за стену. Во время пожара запрещено пользоваться лифтом и другими механическими средствами: при отключении электричества они застревают между этажами. Не спускайтесь по водосточным трубам, коммуникационным стоякам и с помощью простыней – падение почти неизбежно.

Если на человеке загорелась одежда:

– не давайте человеку бегать, чтобы пламя не разгоралось сильнее;

– повалите человека на землю и заставьте кататься, чтобы сбить пламя, или набросьте на него плотную ткань. Без кислорода горение прекратится;

– вызовите скорую помощь по телефону «03»;

– окажите первую помощь пострадавшему.

При ожогах запрещено снимать или отрывать одежду с обгоревших участков, смазывать чем-либо обожженную поверхность (йодом, маслом, зеленкой).

При отравлении угарным газом срочно вынесите пострадавшего на свежий воздух, освободите от тесной одежды, при необходимости немедленно приступите к искусственному дыханию, доставьте в лечебное учреждение.

ПОМНИТЕ! Ваши знания и умения, правильные и грамотные действия могут сохранить жизнь.

ЕДИНЫЙ ТЕЛЕФОН СПАСЕНИЯ

Приложение № 3
к Правилам проживания и
предоставления услуг
на Базе отдыха
«Эльбрус»

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ
НА БАЗЕ ОТДЫХА ЭЛЬБРУС

В номерах и помещениях Базы отдыха запрещается:

1. Курить, разводить огонь;

2. Хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы; кроме бытовых фенов, электрошпцов, электробритв и т.д., используемых в бытовых целях;

3. Загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, лестничные площадки.

В случае пожара в Вашем номере:	В случае пожара на Базе отдыха:
<p>1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «01». Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным - выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.</p> <p>2. Обязательно сообщите о пожаре дежурной по этажу или другому представителю администрации.</p> <p>3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.</p>	<p>1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «01».</p> <p>2. Покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.</p> <p>3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя - оставайтесь в вашем номере, открыв настежь окна.</p> <p>4. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.</p> <p>5. Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.</p> <p>6. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи. Переждать пожар можно на балконе или в лоджии, при этом необходимо закрыть за собой балконную дверь.</p>

**Приложение № 4
к Правилам проживания и
предоставления услуг
на Базе отдыха
«Эльбрус»**

**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ
НА БАЗЕ ОТДЫХА ЭЛЬБРУС**

В номерах и помещениях Базы отдыха запрещается:

1. Пользоваться самодельными электроприборами;
2. Оставлять без присмотра включённые в сеть электроприборы (утюг, телевизор, чайник, фен);
3. Использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
4. Обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами;
5. Использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры бра и т.п.), лампы накаливания мощностью более 60 Вт, а также светильники с источником света, номинальная мощность которых выше допустимых значений, установленных в паспорте или техническом описании;
6. Складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
7. Использовать самодельные кипятильники, плитки и другие электронагревательные приборы;
8. Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, кондиционер, утюг, светильники.

Приложение № 5
к Правилам проживания и
предоставления услуг
на Базе отдыха

ПРЕЙСКУРАНТ НА ПОРЧУ ИМУЩЕСТВА НА БАЗЕ ОТДЫХА ЭЛЬБРУС

Наименование Раздел	Возможные виды порчи					
	Загрязнение/ мелкая поломка	Подлежит ремонту	Подлежит замене	Загрязнение /мелкая поломка	Подлежит ремонту	Подлежит замене
ТЕКСТИЛЬ						
Подушка	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	1000	1000	1500
Одеяло	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	1500	1500	3000
Покрывало	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	1500	1500	3000
Матрац	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	2000	2000	5000
Простынь	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	1000	1000	1500
Наволочка	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	500	500	1000
Пододеяльник	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	1500	1500	2000
Полотенце	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	500	500	1000
Наматрасник	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	1000	1000	1500
Тюль	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	1000	1000	2500
Штора	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	2000	2000	5000
Жалюзи	Испачкано	-	Порвано/ прожжено	1000	-	2500
Штора для душа	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	500	500	1000
Коврик для ванной	Испачкано	Порвано	Порвано/ прожжено	500	500	1000
МЕБЕЛЬ						
Стол	Поврежден/испачкан	Поцарапан	Сломан /прожжен	1500	3000	5000
Стул	Поврежден/испачкан	Поцарапан/ порван	Сломан /прожжен	1000	2000	2500
Шкаф	Поврежден/испачкан	Поцарапан	Сломан /прожжен	1500	3000	6000
Диван	Поврежден/испачкан	Поцарапан/ порван	Сломан /прожжен /порван	2000	5000	15000
Кресло	Повреждено/испачка но	Поцарапано/ порвано	Сломано /прожжено /порвано	2000	5000	10000
Кровать	Повреждена/испачка на	Поцарапана	Сломана /прожжена	1000	5000	10000
Евро-раскладушка	Повреждена/испачка на	Поцарапана/ порвана	Сломана /прожжена	1000	3000	5500

Тумбочка	Повреждена/испачка на	Поцарапана/порвана	Сломана /прожжена	1000	2000	3000
ТЕХНИКА						
Утюг	-	-	Сломан	-	-	2500
Холодильник	-	Поцарапан/поврежден	Сломан	-	5000	15000
Холодильник 262 л	-	Поцарапан/поврежден	Сломан	-	5000	25000
Чайник	-	Поцарапан	Сломан	-	500	1500
Плита/варочная панель	-	Поцарапана	Сломана	-	3000	10000
Телевизор	-	Поцарапан корпус	Сломан/поцарапан экран	-	5000	13000
Телевизор D40	-	Поцарапан корпус	Сломан/поцарапан экран	-	5000	20000
Пульт от телевизора	-	-	Сломан	-	-	500
Кондиционер	-	Поцарапан корпус	Сломан	-	5 000	13 500
Пульт от кондиционера	-	-	Сломан	-	-	500
Фен	-	Поцарапан	Сломан	-	500	1500
ИНЫЕ ПРЕДМЕТЫ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ						
Ключ от двери	-	-	Утеряны/сломаны	-	-	500
Стакан	Скол	-	Бой	100	-	500
Чашка	Скол	-	Бой	200	-	500
Блюдец	Скол	-	Бой	100	-	500
Тарелка	Скол	-	Бой	300	-	500
Кастрюля	-	Разбита крышка	Сломана	-	500	1000
Сковорода	-	Разбита крышка	Сломана	-	500	1500
Зеркало	Скол	-	Бой	1000	-	5000
Люстра	Скол	-	Бой	1000	-	5000
Гладильная доска	Порвана обшивка	-	Сломана	1000	-	5000
Раковина	Скол	-	Повреждена /сломана	1000	-	20000
Унитаз	Скол	-	Повреждена /сломана	1000	-	5000
Аксессуары для ванной комнаты и с/у	-	-	Повреждено /сломано	-	-	1000
Дверь	Повреждена/испачкана	Поцарапана	Сломана	1000	5000	10000
Стена	Повреждена/испачкана	Поцарапана	-	1000	2000	-
Окно	-	-	Разбито/сломано	-	-	10000
Розетка	-	-	Сломана	-	-	1000
Коммуникации (проводка, канализация, водопровод)	-	Оборвана, засорена, сломана	-	-	10000	-

ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ХРАНЕНИЯ, ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ НА БАЗЕ ОТДЫХА ЭЛЬБРУС

1. РЕГИСТРАЦИЯ ПОТЕРЯННЫХ И НАЙДЕННЫХ ВЕЩЕЙ

1.1. Все обнаруженные предметы рассматриваются как забытые (потерянные), найденные сотрудниками на территории Базы отдыха, то есть в номерах и на общественных территориях. Данные предметы должны быть немедленно переданы на стойку приема и размещения для регистрации и хранения.

1.2. Забытые вещи должны быть упакованы в прозрачные полиэтиленовые пакеты и запечатаны степлером. На прикрепленном ярлыке должна быть указана следующая информация:

- Имя, фамилия и должность нашедшего;
- Дата обнаружения вещи;
- Порядковый номер находки (заполняется администратором СПиР согласно порядку записи, в журнале регистрации потерянных и найденных вещей;
- Номер комнаты или название помещения, в котором вещь была найдена;
- Краткое описание вещи (например, «сорочка мужская белая», или «зарядное устройство» и тд.).

1.3. В журнале регистрации потерянных и найденных вещей, который хранит и ведёт Служба приема и размещения, должна быть указана информация в соответствии с п. 1.2., заверенная подписью администратора, сделавшего запись. Журнал регистрации могут вести следующие сотрудники: администратор СПиР, старший администратор.

1.4. Если известен владелец найденной вещи, администратор СПиР должен связаться с данным гостем и обсудить способ возврата.

1.5. Все малоценные находки, не подлежащие долговому хранению (напитки, продукты и т.п.), должны быть утилизированы по окончании рабочего дня. Продукты и напитки со сроком годности, указанным на упаковке, не требующие специальных температурных режимов хранения, оформляются как малоценные находки и подлежат хранению в кладовой (на складе) Хозяйственной службы не менее трёх месяцев. По истечении срока хранения малоценного предмета сотрудник, на которого была оформлена находка, вправе забрать её себе - при условии, что на это получено разрешение менеджера Базы отдыха.

1.6. Дорогостоящие, не скоропортящиеся продукты и крепкие алкогольные напитки оформляются и хранятся как ценные находки в кладовой (на складе) Хозяйственной службы не менее шести месяцев.

1.7. Все остальные малоценные предметы хранятся в кладовой (на складе) Хозяйственной службы в течение трёх месяцев.

2. НАХОДКИ ОСОБОЙ ЦЕННОСТИ

2.1. К предметам особой ценности относятся: ювелирные изделия, мобильный телефон, фото и видеокамеры, личные документы, деньги, ценные бумаги, авиабилеты, дорогая одежда и обувь и прочее.

2.2. Сотрудник, нашедший такой предмет, **ОБЯЗАН незамедлительно** сообщить о находке администратору и передать её в Службу приема и размещения.

2.3. Предметы особой ценности должны храниться в ячейки сейфа Службы приема и размещения в течение одного года. Доступ к сейфу осуществляется путём открытия ячейки, который хранится у администратора службы приема и размещения. По истечении срока хранения менеджер Базы отдыха предоставляет

Акт на снятие данных вещей с учёта и хранения. Решения о том, каким образом распорядиться ими, принимает только менеджер Базы отдыха.

3. ПРОЦЕДУРА ВОЗВРАТА И ВЫДАЧИ НАХОДОК

3.1. Только старший администратор и менеджер Базы отдыха имеют доступ к ячейкам сейфа, где хранятся найденные вещи, и могут подтвердить отсутствие или наличие требуемой вещи и выдать её под роспись.

3.2. Только супервайзер и менеджер Базы отдыха имеют доступ в кладовую (склад) Хозяйственной службы и могут подтвердить отсутствие или наличие требуемой вещи и выдать её под роспись.

3.3. При выдаче вещи сотрудник Базы отдыха или гость, забирающий требуемую находку, должен расписаться на ярлыке (см. п. 1). В журнале регистрации делается соответствующая запись. При возврате предметов особой ценности необходимо помимо подписи клиента на ярлыке получить ксерокопию документа, удостоверяющего его личность.

3.4. К сотрудникам, не соблюдающим вышеизложенную процедуру сдачи и хранения потерянных вещей, применяются меры дисциплинарного воздействия.

ВАЖНО: Всем сотрудникам необходимо понимать, что в случае потери предмета особой ценности очень вероятно скорейшее обращение гостя с требованием вернуть ему этот предмет. Поэтому в интересах сотрудника, обнаружившего этот предмет, сразу же заявить о находке и незамедлительно сдать её в Службу приема и размещения.

Бланк оформления находки

Дата	Место нахождения	Описание вещи (краткое)	Должность нашедшего	Фамилия, имя нашедшего	Порядковый номер находки

Журнал

Дата	Кем найдено	Место нахождения	Описание вещи	Кем принято на хранение	Дата возврата	Подпись владельца

**Приложение №7
к Правилам проживания и
предоставления услуг
на Базе отдыха
«Эльбрус»**

Управляющему Базы отдыха «Эльбрус»

От _____
(ФИО)

Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____

Дата выдачи «__» _____ г.

Код подразделения _____ - _____

Тел. _____

Адрес электронной почты _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат денежных средств (наличный расчет).**

Прошу произвести возврат денежных средств из кассы ООО «База отдыха «Эльбрус» за оплаченное наличными денежными средствами проживание, в связи с досрочным отъездом из Базы отдыха «Эльбрус» по причине:

_____ (указать причину досрочного отъезда)

В сумме _____

_____ (сумма указывается цифрами и прописью)

С условиями возврата денежных средств ознакомлен(а), претензий к ООО «База отдыха «Эльбрус» не имею.

«__» _____ 202_г.

_____/_____/_____
подпись / ФИО

Далее заполняется сотрудником ООО «База отдыха «Эльбрус»:

Возврат за гостиничные услуги согласно:

Бронь (заявка) № _____ от _____

Счет № _____ от _____

на сумму _____

К удержанию фактически понесенные расходы*: _____
указать сумму удержания

_____ расчет суммы к возврату

К возврату _____ руб.

Управляющая ООО «База отдыха «Эльбрус» _____ / _____ /
подпись / ФИО

«__» _____ 202_г.

**(Фактически понесенные расходы: стоимость одних суток пребывания (забронированных мест), п. 3.8. Правил проживания и предоставления услуг на Базе отдыха «Эльбрус»*

Управляющему Базы отдыха «Эльбрус»

От _____
(ФИО)

Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____

Дата выдачи «__» _____ г.

Код подразделения _____ - _____

Тел. _____

Адрес электронной почты _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат денежных средств (безналичный расчет).**

Прошу произвести возврат денежных средств в безналичной форме за оплаченное проживание, в связи с досрочным отъездом из Базы отдыха «Эльбрус» по причине:

_____ (указать причину досрочного отъезда)

В сумме _____

_____ (сумма указывается цифрами и прописью)

С условиями возврата денежных средств ознакомлен(а), претензий к ООО «База отдыха «Эльбрус» не имею.

Банковские реквизиты:

ФИО Получателя: _____

ИНН Получателя _____

Банк Получателя: _____

ИНН Банка _____

КПП Банка _____

БИК _____

Номер счета _____

к/с _____

«__» _____ 202_ г.

_____/_____/_____
подпись / ФИО

Далее заполняется сотрудником ООО «База отдыха «Эльбрус»:

Возврат за гостиничные услуги согласно:

Бронь (заявка) № _____ от _____

Счет № _____ от _____

на сумму _____

К удержанию фактически понесенные расходы*: _____
указать сумму удержания

_____ расчет суммы к возврату

К возврату _____ руб.

Управляющая ООО «База отдыха «Эльбрус» _____ / _____ /
подпись / ФИО

«__» _____ 202_ г.

**(Фактически понесенные расходы: стоимость одних суток пребывания (забронированных мест), п. 3.8. Правил проживания и*

предоставления услуг на Базе отдыха «Эльбрус»