

Порядок проживания в гостинице «Дон Кихот»

1. Общие положения

1. Настоящие Правила проживания в гостинице «Дон Кихот» ООО «Гостиница «ЭРМИТАЖ» (далее – Гостиница «Дон Кихот») разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства от «09» октября 2015 г. № 1085.
2. ООО «Гостиница «ЭРМИТАЖ» ОГРН 1076163007601, состоит на учёте по месту своего нахождения в Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 25 по РО, ИНН/КПП 6163086365/616301001, поставлена на учёт 10.12.2014 на основании сведений о создании обособленного подразделения, содержащихся в Сообщение на территории РФ обособленного подразделения, от 11.12.2014 г., по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ: по месту нахождения обособленного подразделения Гостиница «Дон Кихот», адрес: 344002, г. Ростовская область, Ростов-на-Дону, ул. Ульяновская, 58.
3. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице «Дон Кихот», расположенной по адресу: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Ульяновская, д.58, а также дополнительных услуг.
4. Предельный срок проживания в гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан установлен согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
5. Режим работы гостиницы: круглосуточный
6. Расчетный час для заезда – **14.00 часов**; расчетный час для выезда – **12.00 часов**.
7. Информация об Исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах размещена в службе приема и размещения гостиницы, а также на сайте гостиницы (www.donkihot.ru).
8. Перечень дополнительных услуг, не входящих в цену номера, а также прейскуранты, утвержденные приказами со стоимостью дополнительных услуг, оказываемые гостиницей, находятся в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы.
9. Третьими лицами в гостинице «Дон Кихот» не оказываются иные платные услуги.
10. Гостиница «Дон Кихот» гарантирует Потребителю принятие всех необходимых организационных и технических мер по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных, по защите их от несанкционированного, в том числе случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.
11. По всем не оговоренным в Настоящих правилах вопросам Администрация гостиницы руководствуется законами и нормами Российской Федерации.
12. Отзывы и предложения по работе гостиницы можно оставить в анкете гостя, которая находится в информационной папке в номере или в книге отзывов и предложений, которая находится у администратора на первом этаже.

2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования.

1. Исполнитель осуществляет бронирование по наличному расчету в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, после принятия от потребителя (заказчика) сведений (заявки), необходимых для осуществления данной операции. Сведения могут поступать любыми видами связи, в том числе почтовой, телефонной, позволяющей установить Потребителя (заказчика). Бронирование по безналичному осуществляется только в письменной форме. Перечень сведений для бронирования установлен в **Приложении №1** к настоящим Правилам.
2. Бронирование гостиничных номеров в Гостинице «Дон Кихот» осуществляется бесплатно.
3. Исполнителем применяются 2 вида бронирования: гарантированное бронирование и негарантированное бронирование.
4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем подтверждения бронирования от Исполнителя.
5. Гостиница «Дон Кихот» вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
6. При гарантированном бронировании гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следу-

- ющего за днем запланированного заезда.
7. При гарантированном бронировании номера в гостинице авансовый платеж вносится Потребителем в соответствии с условиями бронирования, информация о которых размещается на сайте Исполнителя или он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг, в сети Интернет.
 8. В случае, если Потребителем не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется по цене, действующей на момент бронирования.
 9. При размещении авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.
 10. Отказ от бронирования по бронированиям, сделанным напрямую в гостинице, осуществляется после принятия от Потребителя сведений для отказа от бронирования посредством любых видов связи, в том числе почтовой, телефонной, позволяющих установить Потребителя. Отказ от бронирования по бронированиям, сделанным через сайт гостиницы или другие он-лайн порталы, которые осуществляют продажу гостиничных услуг, осуществляется в сети Интернет, где было сделано бронирование. Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в **Приложении №2** к настоящим Правилам.
 11. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с Потребителя взимается плата за фактический простой номера согласно условиям бронирования.
 12. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда. Аннуляционные правила по групповым бронированиям указываются в подтверждении групповой заявки.
 13. При опоздании более, чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.
 14. **При негарантированном бронировании** Исполнитель ожидает Потребителя до 18.00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.
 15. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия бронирования могут отличаться от указанных в настоящих правилах и определяются договором с заказчиком.
 16. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей «Дон Кихот», осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными приказом Генерального директора гостиницы.
2. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.
3. Гостиница «Дон Кихот» принимает оплату гостиничных услуг в наличной и безналичной форме.
4. Порядок наличных расчетов:
 - при использовании наличной формы оплаты расчеты производятся через контрольно-кассовые аппараты;
 - наличные денежные средства в оплату гостиничных услуг передаются Гостем администратору-кассиру;
 - администратор-кассир производит пересчет денег, переданных гостем в оплату услуг, проверяет платежеспособность банковских билетов (банкнот) и монет Банка России, после чего возвращает Гостю излишек денег (выдает сдачу) и выдает Гостю кассовый чек;
 - гость обязан произвести пересчет сдачи и проверить правильность оформления кассового чека не отходя от кассы. В противном случае претензии по расчетам не принимаются.
5. Расчеты по оплате гостиничных услуг в безналичной форме производятся платежными поручителями. Оплата гостиничных услуг платежными поручителями осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет ООО «Гостиница «ЭРМИТАЖ» на основании выписанных ООО «Гостиница «ЭРМИТАЖ» счетов. При этом услуги считаются оплаченными с момента поступления (зачисления) денежных средств на расчетный счет ООО «Гостиница «ЭРМИТАЖ» при взаиморасчетах с юридическими лицами.

6. При осуществлении расчетов по банковским картам в качестве средства платежа допускается использование Потребителем микропроцессорных пластиковых карт Visa, MasterCard, Maestro, МИР. При совершении расчетов с использованием пластиковых карт составляется на бумажном носителе в 2-х экземплярах квитанция электронного терминала (Слип), один экземпляр которой передается Гостю. Гостю выдается кассовый чек на снятую сумму.
7. В гостинице «Дон Кихот» установлена посуточная оплата проживания.
8. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с установленной системой расчетного часа – 12:00 текущих суток по местному (московскому) времени.
9. Для гарантированного раннего заселения в гостиницу номер должен быть забронирован за 1 сутки заранее до требуемой даты заезда.
10. Негарантированное раннее заселение (с 00:00 до 08:00 по Московскому времени) возможно, при наличии свободных номеров, при этом плата за проживание взимается в размере 0,5 суток проживания (завтрак оплачивается дополнительно).
11. Негарантированное раннее заселение (с 08:01 до 14:00 по Московскому времени) возможно, при наличии свободных номеров, при этом за проживание взимается почасовая оплата от стоимости подтвержденного номера за одни сутки (завтрак оплачивается дополнительно).
12. Продление срока проживания возможно только при наличии свободных номеров данной категории. При этом оплата производится в зависимости от расчетного времени следующим образом:
 - с 12:00 до 18:00 – оплата 0,5 суток;
 - с 18:00 до 00:00 – оплата 1 суток проживания.
13. Завтрак в стоимость проживания не включен.
14. Размещение детей: от 0 до 10 лет – бесплатно без предоставления дополнительной кровати, завтрак не включен.
15. Окончательные расчеты с Потребителем, в том числе за оказанные гостиницей дополнительные услуги, производятся в день выезда Потребителя из гостиницы. Ему выдается кассовый чек и счет с указанием наименования и стоимости оказанных гостиницей услуг.
16. Оплата за дополнительные платные услуги (стирка, глажение и прочие) производится у администратора-кассира.
17. Оплата за причиненный материальный ущерб производится у администратора-кассира после составления акта о порче имущества гостиницы. Акт составляется в 3-х экземплярах. При оплате Гостю выдается кассовый чек и один экземпляр акта.

4. Порядок оформления проживания

1. Гостиница «Дон Кихот» заключает договор (путем подписания регистрационной карты) об оказании гостиничных услуг с гостем только при предъявлении гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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 (при этом регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних);
 - паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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. При не предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность,

оформленного в установленном порядке, договор на предоставление гостиничных услуг не предоставляется.

3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".
4. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
5. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".
6. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает гостю чек, регистрационную карту, карту гостя и электронный ключ от его номера. При выезде из гостиницы гостю выдается счет с перечнем оказанных услуг.

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

1. Гостиница «Дон Кихот» предназначена для временного проживания российских и иностранных гостей в течение срока, согласованного с администрацией и оформленного в установленном порядке.
2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.
3. Вход в номерной фонд гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя, и ключу от номера.
4. Гостиница «Дон Кихот» предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг: услуги службы приема и размещения (круглосуточно); предоставление туристской информации; вызов такси (круглосуточно); вызов скорой помощи, других специальных служб; пользование медицинской аптечкой; побудку к определенному времени; доставку в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; пользование беспроводным интернетом на территории гостиницы; ежедневную уборку номера; смену постельного белья и полотенец (один раз в три дня).
5. Гостиница «Дон Кихот» предоставляет гостям за дополнительную оплату следующие виды услуг: услуги стирки и глажения одежды; пользование междугородней и международной связью; продажу предметов индивидуального пользования; услуги общественного питания; предоставление во временное пользование конференц-залов и презентационного оборудования; бизнес услуги; заказ и доставку авиа- и ж/д билетов; трансфер и транспортное обслуживание; заказ экскурсий по г. Ростову-на-Дону и Ростовской области; бронирование билетов на концерты, спектакли и другие зрелищные мероприятия; услуги переводчика.
6. Завтрак подается в ресторане «Эрмитаж» с 7.00 до 10.00 утра в будние дни, в выходные и праздничные дни с 8.00 до 11.00. Если у Потребителя есть необходимость позавтракать раньше этого времени, он должен обратиться к администратору гостиницы накануне до 21.00.
7. **Курение в гостинице «Дон Кихот» запрещено** согласно действующему законодательству РФ. В случае нарушения требования о запрете курения в номерах Потребитель обязан произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке номера для удаления запаха табака (очистка воздуха номера от запаха дыма, химчистка мебели/текстиля/ковролина). При нарушении данного обязательства гостиница оставляет за собой

- право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности.
8. Приглашенные лица по просьбе гостя и с уведомления администратора могут находиться в гостинице в период с 8:00 до 23:00. В случае, если гость проживающего остается в номере после 23:00, проживающий обязан предупредить об этом администрацию и оформить гостя в данный номер на основании документа удостоверяющего личность и внести дополнительную плату согласно действующим в гостинице утвержденным тарифам на двух-/трехместное размещение. Приглашенные лица должны соблюдать правила проживания в гостинице, при несоблюдении правил пребывания этих лиц может быть ограничено или прервано.
 9. По истечении согласованного срока проживания Потребитель обязан освободить номер (место). При необходимости продления срока проживания в гостинице Потребитель должен сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров (мест) в продлении срока проживания может быть отказано.
 10. При выезде из гостиницы Потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.
 11. Гостиница имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в случае нарушения настоящего Порядка и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы, а также проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы «Дон Кихот» имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.
 12. В случае временного выезда из гостиницы Потребитель, не оплативший предварительно последующие сутки, за время отсутствия теряет право на проживание и подлежит выселению.
 13. В соответствии с законодательством РФ Потребитель возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами в соответствии с внутренними документами гостиницы.
 14. Потребитель обязан: соблюдать правила проживания в гостинице; соблюдать правила пожарной безопасности; не нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 07:00; в данный период Гости обязаны соблюдать тишину; немедленно известить администратора гостиницы в случае утраты карты гостя; уходя из номера, закрывать водозаборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна; при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные услуги; в чрезвычайных ситуациях следовать инструкциям персонала гостиницы; бережно относиться к имуществу гостиницы.
 15. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности Потребителю запрещается: пользоваться в номере электронагревательными и электрическими приборами (электрическими чайниками, утюгами, обогревателями, удлинителями и пр.); хранить в номерах огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы; курить в номере, лифте, а также на прилегающей территории за исключением отведенных для этого мест; накрывать любыми предметами включенные торшеры, бра, настольные лампы. В случае возникновения задымления, возгорания, пожара гость должен немедленно позвонить по телефонам: внутр. 101 или 901.
 16. В целях обеспечения порядка и безопасности в гостинице не разрешается: передавать ключ от номера посторонним лицам; оставлять посторонних в номере в свое отсутствие; создавать неудобства и нарушать спокойствие других гостей, проживающих в гостинице; нахождение посторонних лиц в номере с 8 до 23 часов без наличия оформленного в установленном порядке разового пропуска, после 23 часов - без оформления проживания; держать в гостинице животных без разрешения администрации.
 17. В случае истечения срока проживания Гостя в гостинице при отсутствии гостя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейф, находящийся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру хранения багажа.
 18. В случае обнаружения забытых вещей гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, немедленно уведомляет владельца вещей, если он известен. Гостиница хранит за-

бытую вещь Гостем в течение 3 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Перечень сведений для осуществления бронирования.
2. Перечень сведений для отказа от бронирования.
3. Форма акта о помещении забытых вещей на хранение.
4. Правила противопожарной безопасности.
5. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях.

Приложение №1
к **Правилам** проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,

Перечень сведений для осуществления бронирования

1. Наименование Исполнителя.
2. Сведения о заказчике (Потребителе).
3. Ф.И.О. Потребителей, для которых осуществляется бронирование.
4. Сведения о предоставляемом номере.
5. Цена номера.
6. Период проживания в гостинице.
7. Условия бронирования.
8. Срок и форма оплаты.
9. Особые пожелания.

Приложение №2
к **Правилам** проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

Перечень сведений для отказа от бронирования

1. Наименование Исполнителя.
2. Сведения о заказчике (Потребителе).
3. Номер бронирования.
4. Период проживания в гостинице.
5. Ф.И.О. Потребителя, для которого осуществлялось бронирование.
6. _____

Приложение №3
к **Правилам** проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

Форма акта о помещении забытых вещей Потребителя на хранение

АКТ
о помещении забытых вещей на хранение

г. Ростов-на-Дону

«____» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен в гостинице «Дон Кихот»
работниками:

о нижеследующем:

1. «__» _____ 20__ г. в номере № _____, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие Потребителю: _____.
2. Указанные в п.1 настоящего Акта вещи признаны забытыми и помещены на временное хранение в комнату забытых вещей гостиницы, расположенную по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Ульяновская, д.58

Подписи лиц, составивших акт:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

Приложение №4
к **Правилам** проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

Правила противопожарной безопасности:

В номерах и помещениях гостиницы запрещается:

- курить в не отведенных для этого местах;
- хранить легко воспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
- проводить уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитами);
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.;
- использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- обертывать электроприборы и светильники бумагой, тканью, и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.), лампы накаливания мощностью более 60 ватт, а также светильники с источником света, номинальная которых выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок.

Приложение №5
к **Правилам** проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

Правила поведения в чрезвычайных ситуациях

По прибытии в гостиницу особое внимание следует уделить внутренним правилам проживания и правилам пожарной безопасности. Изучите расположения входов-выходов, лифтов, лестниц. В случае возникновения непредвиденных ситуаций в гостинице сообщите об этом администратору-кассиру, а также в службы экстренного реагирования:

- 01 (с сотовых – 112) – единая служба спасения;
- 060 – служба спасения г. Ростова-на-Дону;
- 240-36-79 – старший оперативный дежурный ЦУКС МЧС России по Ростовской области;
- 239-99-99 – телефон доверия ГУ МЧС России по Ростовской области;
- 02 – ГУВД по Ростовской области (по месту жительства);
- 240-49-90 – Дежурная служба УФСБ по Ростовской области.

Если Вас захватили в заложники или похитили.

При похищении не следует оказывать сопротивление. Рекомендуется выполнять первоначальные приказы террористов. Они могут оказаться людьми с неустойчивой психикой и повести себя непредсказуемо. Если Вы больны или чувствуете, что Вам необходима помощь, стоит попробовать попросить вызвать врача или принести нужные лекарства. Постарайтесь установить хоть какой-то контакт с террористами. По возможности, отмечайте для себя, как они выглядят, каковы их привычки, как похитители разговаривают и с кем общаются. Следует запоминать также все передвижения, включая время в движении, направление, пройденный путь, скорость, какие-либо ориентиры вдоль дороги, знаки и такие различимые звуки, как звон колоколов, голоса, шум стройки, железной дороги, трамвая и т.д. Стремление «угодить» зачастую неправильно воспринимается террористами и затрудняет освобождение жертв. Если террористы принуждают заложника сделать письменное или устное (в аудио- либо видеозаписи) обращение к властям с изложением их требований, делать это можно только в той форме и объеме, на которых настаивают похитители. При этом следует избегать собственных заявлений и оценок, поскольку это может усугубить положение захваченного.

При проведении специальной операции по освобождению заложника рекомендуется лечь на пол, не двигаться, пока не будут пол учены соответствующие указания от сотрудников спецназа; ни при каких условиях не пытаться помогать спецназу в своем освобождении; постараться избавиться от предметов, которые могут быть приняты спецназом за оружие; исходить из того, что спецназ будет относиться к заложнику как к возможному террористу, пока не будет установлена его личность; оставаться законопослушным и терпимым к действиям спецназа, даже если в ходе операции к заложнику будут применены меры физического воздействия (например, надеты наручники или связаны руки).

Сразу после освобождения желательно не давать комментариев СМИ до тех пор, пока не будет проведена беседа с официальным российским представителем и от него не будут получены соответствующие рекомендации. В зависимости от сложившейся обстановки постарайтесь выполнять рекомендации выше – это поможет Вам избежать беды или снизить ее последствия до минимума.

Действия при пожаре:

СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ!

- если у Вас в номере случился пожар, главное - сразу же проинформировать администратора-кассира по телефону 0101 для принятия необходимых мер или вызвать пожарную охрану по телефону 901, сообщить свою Ф.И.О. и адрес: ул. Ульяновская, 58, гостиница «Дон Кихот»;
- закройте дверь помещения, где произошло возгорание;
- в случае сильного задымления путей эвакуации расположитесь так, чтобы Вас было видно в окне;
- во время пожара запрещено пользоваться лифтом.