

Правила проживания и предоставления услуг в Отеле «Грейс Аква Вилла»

Уважаемый Гость!
Рады приветствовать Вас в Отеле «Грейс Аква Вилла»!

Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в Отеле было комфортным. Для этого разрешите представить Вашему вниманию краткую информацию об Отеле и порядке проживания в нем.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания, предоставления и оплаты услуг в Отеле «Грейс Аква Вилла».

1.2. Настоящие Правила проживания в Отеле «Грейс Аква Вилла» 4*, расположенном по адресу: Республика Абхазия, г. Сухум, ул. Казачья, пр.1,дом 30, разработаны в соответствии с Законом РА от 01 августа 2005 года № 1097-с-XIV «О туристической деятельности в Республике Абхазия», Законом РА от 30 января 2007 года № 1579-с-XIV «О защите прав потребителей», законом РА от 26 января 2016 года № 4018 -с-V «О правовом положении иностранных граждан в Республике Абхазия» (с изменениями и дополнениями от 16 июня 2016 г. № 4143-с-V, 16 июня 2016 г. № 4145-с-V, 30 декабря 2016 г. № 4319-с-V, 2 апреля 2018 г. № 4578-с-VI, 29 декабря 2018 г. № 4716-с-VI, 29 декабря 2018 г. № 4717-с-VI, 31 декабря 2020 г. № 5077-с-VI, 1 июля 2022 г. № 5401-с-VII), Законом РА «О порядке выезда из Республики Абхазия и въезда в Республику Абхазия» (с изменениями и дополнениями от 15 апреля 2016г. № 4100-с-V, 16 июня 2016г. № 4143-с-V, 16 июня 2016г. № 4144-с-V, 2 апреля 2018г, № 4578-с-VI, 29 декабря 2018г. № 4716-с-VI, 31 декабря 2020г. № 5077-с-VI, 1 июля 2022г. № 5401-с-VII), Законом РА регулирующих правоотношения между Исполнителем и Потребителями – (далее – Стороны), и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Отеля.

1.3. В каждом Гостиничном номере и на стойке регистрации в службе приема и размещения находится информация о соблюдении Правил проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности; Правил поведения в чрезвычайных ситуациях; Правил пожарной безопасности; Правил пользования электроприборами; Правил посещения бассейна; Правил посещения сауны, бани и хамама; Порядка и правил хранения и получения имущества из камеры забытых вещей.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «Туризм въездной» - путешествия в пределах Республики Абхазия лиц, не проживающих постоянно в Республике Абхазия;

- «ОТЕЛЬ» - 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.

2. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В

ОТЕЛЕ

2.1. ОТЕЛЬ предназначен 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.

В Отеле запрещено пребывание гостей с домашними животными.

2.2. Режим работы Отеля круглосуточный, семь дней в неделю.

2.3. В Отеле установлен единый расчётный час — 12.00 (время местное). Время Заезда 15:00 (время местное), время выезда из Отеля — 12:00 (время местное).

2.4. Заезд в ОТЕЛЬ производится после внесения Потребителем 100% предоплаты за весь период проживания.

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

2.6. Регистрация в Отеле 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.

Регистрация в Отеле 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.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, достигших возраста 14 лет, без сопровождения законных представителей может быть осуществлена только с письменного согласия законных представителей (родителей или одного из них) на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних.

Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими документа, удостоверяющий личность или национального паспорта вместе с миграционной картой с отметкой о пересечении границы и целях визита.

ОТЕЛЬ имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.7. При оформлении проживания ОТЕЛЬ обязан ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Отеле бесплатно или за дополнительную плату.

2.8. ОТЕЛЬ определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную исполнителем услугу в полном объеме после ее принятия. С согласия Потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или авансовым методом.

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

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

2.11. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 (время местное).

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

2.13. 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 50% от стоимости одних суток проживания согласно действующему открытому тарифу дня.

2.14. 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 в Отель.

2.15. 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.

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

Возврат денежных средств за неиспользованные Потребителем услуги, в связи с досрочным выездом из отеля 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 с указанием причины (досрочный выезд);
- Администратор оформляет пакет документов для возврата (все документы передаются в бухгалтерию и в целях обеспечения корректного оформления процедура возврата может занимать до 30 минут);
- Потребитель подписывает заявление о возврате, расходный кассовый ордер и чек, выданный ему взамен возвратному;
- При завершении процедуры Потребитель получает на руки свой экземпляр нового чека с указанием оплаты фактически оказанных услуг и часть денежных средств, подлежащую возврату.

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

При оплате Потребителем услуг по безналичному расчету, денежные средства возвращаются в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления о возврате по банковским реквизитам, указанным Потребителем в данном заявлении.

В случае пребывания Потребителя 15 и более минут после заселения, денежные средства за текущие сутки не возвращаются (отелем 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 в Отеле. При утере чека или отказе его возвращать, администратор вправе отказать в оформлении процедуры возврата денежных средств.

Сохраняйте свой экземпляр ЧЕКА до окончания проживания в отеле!

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

2.15.3. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением правил проживания в отеле или совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей или персонала Отеля возврат денежных средств за неиспользованные услуги

осуществляется с учетом компенсации расходов Отеля.

2.15.4. Предельный срок проживания в отеле составляет 6 месяцев.

2.16. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Отель, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором на reception.

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

2.18. Дети в возрасте до 4-х лет без предоставления дополнительного места располагаются в Отеле бесплатно. Свыше 4-х лет предоставляется отдельное место, и оплата берется на общих основаниях.

2.19. В случае, если в номере проживает двое детей до 4 лет, оформляется одно дополнительное место, и оплата берется на общих основаниях.

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

2.21. 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 в Отель зарегистрированным Потребителем посетителя в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Потребителя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РА. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Отель вправе отказать Потребителю в подселении. За такое подселение может взиматься плата согласно утвержденному в Отеле прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.

2.22. Исполнитель не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.

2.23. Лица, поселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных. Указанные лица, предоставляя Отелю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Отелю персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся в Отель, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Отелю 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 в Отель, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Отелем. Отель вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Отелем, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Отель, 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.

2.24. В помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. Курение и продажа табачных изделий на территории Отеля запрещена.

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.

2.27. Право на внеочередное размещение в Отеле, при наличии свободных мест, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в Отель в первую очередь, по мере освобождения мест.

2.28. Потребители, проживающие в Отеле, имеют право на внеочередное обслуживание в ресторанах Отеля.

2.29. Смена постельного белья производится один раз в четыре дня. Смена полотенец производится один раз в два дня. Смена туалетных принадлежностей производится ежедневно по мере их использования. По просьбе Потребителя может быть произведена внеплановая замена постельного белья.

2.30. Все зарегистрированные в Отеле Потребители могут воспользоваться следующими бесплатными дополнительными услугами:

- посещение тренажерного зала, бани, сауны, хамама и бассейна в течение всего срока проживания;

- пользование услугами детской комнаты.

2.31. Отель обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг без дополнительной платы:

- вызов «скорой помощи»;

- пользование медицинской аптечкой;

- вызов такси;

- доставка в номер корреспонденции по ее получении;

- побудка к определённому времени;

- предоставление кипятка, швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.32. Отель оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем услуг и действующим прейскурантом на них.

2.33. Отель 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 за приобретенные экскурсионные билеты при отказе Потребителя от услуги осуществляется, если Потребитель сообщил об отказе за 24 часа до момента оказания услуги. Во всех других случаях – денежные средства возвращаются 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 в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте:

Тел.: +7(800)707-85-66

e-mail: zakaz@grace-aquavilla.ru

сайт Исполнителя: <https://grace-aquavilla.ru/>.

3.3. 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 в Отель.

Гарантией бронирования номера считается:

- оплата первых суток проживания;

- оплата всего периода проживания.

3.4. 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.

3.5. Потребитель может гарантировать своё бронирование следующими видами оплаты:

- наличными денежными средствами в Отеле;

- с помощью банковских карт Visa, MasterCard, American Express, JCB, МИР;

- путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.6. 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.

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

3.8. 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 в высокий сезон: с 20 апреля по 15 октября, - не позднее, чем за 14 календарных дней до даты заезда; в низкий сезон: с 16 октября по 19 апреля, - не позднее, чем за 7 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 бронирования, 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.

3.9. Если Потребитель, гарантировавший бронирование, не смог заселиться в Отель 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 метеословия);
- отмена авиарейса, поезда, рейсового автобуса не по вине Потребителя,
- и предоставил письменные тому доказательства - штрафные санкции с Потребителя не взимаются.

3.10. 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.

3.11. 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 в Отель после 18:00 дня заезда бронь аннулируется, номер за Потребителем не сохраняется. Плата за неиспользованный номер с Потребителя не взимается.

3.12. 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 придет 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 Отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию.

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

4.1.3. Соблюдать установленный в Отеле 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 Отеля, сотрудников Отеля или других Потребителей. Размер ущерба определяется по ценам согласно «Прейскуранту на порчу имущества» 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 Отеля.

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 номере в «Папке Гостя», либо 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 Отеля.

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, обновление мини-бара и чайных принадлежностей, 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 в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Отеле 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 отеля, другим Потребителям и иным лицам, недостойное поведение в местах общего пользования и др.

5. В ОТЕЛЕ 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 в Отеле лицам, магнитную карту-ключ от номера.

5.3. Содержать в жилых помещениях и на территории Отеля 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 Отеля, кроме специально отведенных для этого мест на условиях ответственности за нарушение данного пункта, предусмотренной п. 2.25 данных Правил.

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

5.10. Нарушать покой проживающих в Отеле 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 Республики Абхазия.

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 Отеля в соответствии с законодательством РА 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 за порчу имущества» (Приложение №7 к настоящим Правилам) и расположенному в номерах Отеля, на возмещение материального ущерба.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Отеля вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Отеля 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 Отелем на хранение либо не помещенных Потребителем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф.

6.6. Если вы попали в полицию - не подписывайте никаких бумаг, потребуйте присутствия представителя посольства Российской Федерации, все переговоры ведите только при его участии.

В случае утери паспорта гражданина РФ необходимо обратиться в МВД РА с заявлением об утере (краже) паспорта и получить справку об обращении с таким заявлением. Обратиться в Консульскую службу Посольства России в Абхазии, где нужно заполнить специальный бланк заявления (в двух экземплярах) о выдаче «Свидетельства на возвращение в РФ» – это единственный документ, по которому можно пересечь границу РФ в случае утери паспорта. С собой необходимо иметь 3 фотографии размером 35x45 мм. Свидетельство на возвращение выдается Консульским отделом только после проведения процедуры идентификации личности и проверки наличия российского гражданства, а также после получения ответа из российского органа, выдававшего паспорт.

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 опись находящегося в номере имущества Потребителя, для передачи на ответственное хранение в камере хранения забытых вещей Отеля, 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 Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности Отеля.

7.6. В целях обеспечения информированности потенциальных Потребителей – третьих лиц об услугах Отеля, 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 Отелем 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 Отеля 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 РА.

7.9. Поставив подпись в Регистрационной карте Гостя, Потребитель подтверждает, что ознакомился с Правилами проживания и предоставления услуг в Отеле «Грейс Аква Вилла», а также:

- с Правилами бронирования номеров в Отеле «Грейс Аква Вилла» (Приложение № 1);
- с Правилами поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций (Приложение № 2);
- с Правилами пожарной безопасности для проживающих в Отеле «Грейс Аква Вилла» (Приложение № 3);
- с Правилами пользования электроприборами для проживающих в Отеле «Грейс Аква Вилла» (Приложение № 4);
- с Правилами посещения бассейна для проживающих в Отеле «Грейс Аква Вилла» (Приложение № 5);
- с Правилами посещения сауны, бани и хамама для проживающих в Отеле «Грейс Аква Вилла» (Приложение № 6);
- с Прейскурантом на порчу имущества в Отеле «Грейс Аква Вилла» (Приложение № 7);
- с Порядком и правилами хранения забытых вещей в Отеле «Грейс Аква Вилла» (Приложение № 8);
- с информацией о сумме и порядке уплаты курортного сбора;
- до сведения Потребителя доведена информация о предоставлении в Отеле «Грейс Аква Вилла» 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 Отеля.

Поставив подпись в Регистрационной карте Гостя, при заселении в Отель, 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 в Отель, 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 РА.

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ОТЕЛЕ «ГРЕЙС АКВА ВИЛЛА»

Общие положения

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, предоставления и оплаты услуг в Отеле «Грейс Аква Вилла».

Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Абхазия от 14 мая 2014 года № 3511-с-V (с изменениями и дополнениями от 2 апреля 2007 года № 1677-с-XIV, 10 мая 2011 № 2913-с-IV, 15 июня 2015 года № 3823-с-V), в соответствии с законом РА от 01 августа 2005 года № 1097-с-XIV «О туристической деятельности в Республике Абхазия», законом РА от 30 января 2007 года № 1579-с-XIV «О защите прав потребителей»,

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 в Отель.

«**Отель**» - 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 в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте:

Тел.: ++7(800)707-85-66

e-mail: zakaz@grace-aquavilla.ru

сайт Исполнителя: <https://grace-aquavilla.ru/>.

а также непосредственно в отеле «Грейс Аква Вилла» у администратора на стойке ресепшен (reception), 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, если период между датой бронирования и датой заезда Потребителя составляет менее пяти дней, выставляется ссылка на онлайн оплату через Интернет Эквайринг, которая действительна в течение 24-х часов с даты выставления.

2.6. В случае, если период между датой бронирования и датой заезда Потребителя составляет менее 24 часов, выставляется ссылка на онлайн оплату через Интернет Эквайринг, которая действительна в течение 3-х часов с даты выставления.

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

2.8. 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.

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

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

2.11. В Отеле установлен единый расчётный час — 12.00 (время местное). Время Заезда 15:00 (время местное), время выезда из Отеля — 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.

2.12. Услуга ранний заезд/поздний выезд оказывается по факту заезда или выезда гостя. Заранее данная услуга не бронируется.

2.13. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Средство размещения, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором на reservation.

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

2.15. Регистрация в Отеле 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.

2.16. Регистрация в Отеле 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.

2.17. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, достигших возраста 14 лет, без сопровождения законных представителей может быть осуществлена только с письменного согласия законных представителей (родителей или одного из них) на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних.

2.18. Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими документа, удостоверяющий личность или национального паспорта, вместе с миграционной картой с отметкой о пересечении границы и целях визита.

2.19. Отель имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии

вышеперечисленных документов.

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

2.21. 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.

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

2.23. 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.

2.24. 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 отеля.

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 4-х лет без предоставления дополнительного места располагаются в Отеле бесплатно. Детям в возрасте свыше 4-х лет предоставляется отдельное место, и оплата берется на общих основаниях.

4.4. В случае, если в номере проживает более одного ребенка до 4 лет, оформляются дополнительные места, и оплата берется на общих основаниях.

5. Порядок оплаты в отеле.

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 в Отеле;
- с помощью банковских карт Visa, MasterCard, American Express, JCB, МИР;
- он-лайн оплата по ссылке на Интернет Эквайринг (ссылка высылается менеджером отдела бронирования).

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

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 в высокий сезон с 20.04 по 15.10 не позднее, чем за 14 дней до даты заезда; в низкий сезон с 16.10 по 19.04 не позднее, чем за 7 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, Отель взымает 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 в Отеле «Грейс Аква Вилла», Правилами проживания и предоставления услуг в Отеле «Грейс Аква Вилла» со всеми приложениями.

Приложение № 2 к Правилам проживания и предоставления услуг в Отеле «Грейс Аква Вилла»

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Как подготовиться к возможной чрезвычайной ситуации? Что нужно сделать, чтобы беда не

застала Вас врасплох? Как справиться с бедой, сохранить здоровье, а главное – жизнь?

В памятке в сжатой форме 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 передачи 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, обращайте 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, обращайте 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 отправлений (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 Санэпидслужбы Минздрава РА, МЧС РА;
- 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 взятие заложников своеобразен и отличается от других. Специалисты различных областей (ПУ ФСБ РА, МВД РА, МЧС РА) 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 правоохранительные 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 правоохранительным 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 правоохранительные органы;
- Не вступать в переговоры с террористами по собственной инициативе. При необходимости выполнить требования преступников;
- Оказывать помощь сотрудникам спецподразделений ПУ ФСБ в РА и МВД РА;
- 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, в 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 остаетесь 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 РА; 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 (ПАВОДОК).

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 древку, 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 МВД РА и органов МЧС РА;
- 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 «112», 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 «112»;
- 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

112

Приложение № 3
к Правилам проживания и предоставления
услуг в Отеле
«Грейс Аква Вилла»

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ
В ОТЕЛЕ «ГРЕЙС АКВА ВИЛЛА»

В номерах и помещениях отеля 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, электрошпателей, электродрелей 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 в Вашем отеле:
1. Немедленно сообщите о случившемся в	1. Немедленно сообщите о случившемся в

пожарную часть по телефону «112». Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным- выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.

2. Обязательно сообщите о пожаре дежурной по этажу или другому представителю администрации.
3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

пожарную охрану по телефону «112».

2. Покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.
3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя - оставайтесь в вашем номере, открыв настежь окна.
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.
5. Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.
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.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ В ОТЕЛЕ
«ГРЕЙС АКВА ВИЛЛА»

В номерах и помещениях отеля 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. Склаживать 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.

**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАССЕЙНА ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ
В ОТЕЛЕ «ГРЕЙС АКВА ВИЛЛА»**

Уважаемые гости!

Мы искренне рады вам, и сделаем все возможное для того, чтобы ваше пребывание в бассейнах нашего отеля доставило вам удовольствие и принесло пользу. Вместе с тем, напоминаем, что для вашей личной безопасности и комфорта вам необходимо соблюдать следующие правила:

1. Гости, проживающие в отеле, посещают бассейны бесплатно. Дети до 14 лет находятся на территории бассейнов только с сопровождающими лицами. Ответственность за детей несут сопровождающие их лица (родители, лица по доверенности).

Детям до 4-х лет без сопровождения взрослых в бассейнах и без спасательных жилетов купаться запрещено!

2. Форма одежды для посещения бассейнов: купальный костюм, сменная обувь. Дети должны быть в спасательных жилетах или нарукавниках: одеть на них и не разрешать снимать во время купания.

3. Необходимо соблюдать правила личной гигиены и перед посещением бассейнов обязательно принять душ без купального костюма.

4. В бассейне **ЗАПРЕЩЕНО:**

- Нырять в длину и глубину, выполнять любые упражнения, связанные с задержкой дыхания.
- Отправлять естественные надобности в чашу бассейна.
- Самостоятельно обучать плаванию других посетителей, в том числе детей.
- Находиться в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического опьянения, курить.
- Бегать по бортику бассейна, прыгать с бортика бассейна в воду.
- Жевать жевательную резинку.
- Проносить бьющиеся предметы в зону бассейна.
- Проносить напитки и продукты питания.
- Осуществлять прием пищи и напитков на прилегающей территории бассейна и в бассейне.
- Находиться лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.).
- Находиться в верхней одежде и в уличной обуви.
- В душе использовать медицинские, косметические и растительные препараты.
- Нахождение любых животных и птиц.

5. Нахождение в бассейне возможно только в купальных костюмах: плавки, плавки-шорты, купальники для женщин (слитные или отдельные, состоящие из лифа и плавок) и купальная одежда для детей (трусики-подгузники специальные для плавания). Купание в бассейне и нахождение в нем без купальных костюмов, указанных в данном пункте запрещено.

6. При наличии мелких царапин и ссадин рекомендуется обработать повреждения антибактериальным средством и воспользоваться водонепроницаемым лейкопластырем.

7. Отель не несет ответственности за травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения правил посещения бассейнов, душа.

8. Посетители бассейнов обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. Если вольные или невольные действия (поведение) Посетителя создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а также для здоровья и/или жизни окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, сотрудники отеля вправе применить меры к указанным лицам в виде

отстранения от посещения бассейна, а также отказа от предоставления в дальнейшем любых услуг, вывода за пределы бассейна и территории отеля или вызова сотрудников правоохранительных органов.

9. Дети до 14 лет могут находиться в бассейнах только под присмотром взрослых. Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

10. В случае утраты или повреждения имущества бассейнов, душа, комнаты отдыха посетитель возмещает причиненный ущерб в полном объеме.

11. Персонал отеля вправе досмотреть содержимое пакетов, сумок, которые гости проносят в бассейн, на предмет наличия продуктов питания и напитков.

12. Несоблюдение настоящих правил является грубым нарушением, за которое с посетителя взимается компенсационная выплата в размере 5000 рублей. При повторном нарушении гость до бассейнов не допускается.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ САУНЫ, БАНИ И ХАМАМА ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ В ОТЕЛЕ
«ГРЕЙС АКВА ВИЛЛА»

1. ПОСЕТИТЕЛЬ ОБЯЗАН:

- 1.1. Оставлять верхнюю одежду в гардеробе.
- 1.2. Уважительно относиться:
 - к обслуживающему персоналу;
 - к лицам, ответственным за соблюдение порядка;
 - к друг к другу, не мешать отдыху других Посетителей.
- 1.3. Уважать окружающих:
 - не разговаривать громко;
 - париться, не задевая соседей;
 - намыливаться аккуратно, не разбрызгивая вокруг себя пену;
 - окатываясь водой, стараться не попадать на соседей;
- 1.4. Соблюдать чистоту и порядок в помещениях сауны, бани и хамама.
- 1.5. Находиться в помещениях сауны, бани и хамама в специально предназначенной для этих целей обуви (сланцах, пляжных тапочках и т.д.).
- 1.6. Выключать за собой воду, выходя из душа.

2. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 2.1. Находиться в помещениях сауны, бани и хамама в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического) и распивать спиртные напитки;
- 2.2. Находиться в помещениях сауны, бани и хамама без купальных костюмов;
- 2.3. В парных пользоваться красящими средствами (краска для волос, маски, скрабы, крема и т.д.);
- 2.4. Курить вне специально отведенного места;
- 2.5. Находиться в помещениях сауны, бани и хамама с животными;
- 2.6. Использовать все виды оружия, отравляющие, токсичные вещества, газовые баллончики, электрошокеры и т.д.;
- 2.7. Использовать аудио аппаратуру и иные источники шума;
- 2.8. Использовать колюще-режущие предметы, предметы из стекла;
- 2.9. Находиться в помещении сауны, бани и хамама в уличной обуви.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ:

- 3.1. Несоблюдение правил и требований, прописанных на предупредительных знаках, табличках, находящихся на территории сауны, бани и хамама или попытка помешать отдыху других посетителей является поводом для удаления посетителя из сауны, бани и хамама и поводом для отказа в праве последующего посещения.
- 3.2. Отель «Грейс Аква Вилла» является частной собственностью. Администрация сауны, бани и хамама может отказать гостям в обслуживании без объяснения причин.
- 3.3. При нарушении посетителем правил, а также игнорировании им требований сотрудников сауны, бани и хамама повлекшим получение травмы, порчу, утерю личного имущества, администрация сауны, бани и хамама ответственности не несет, и компенсация за причиненный ущерб не выплачивается.
- 3.4. Посетитель возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества сауны, бани и хамама в соответствии с установленной стоимостью данного имущества (п.1 ст.1051 ГК РА.)
- 3.5. При нарушении посетителем данных правил и вынужденном удалении его из сауны, бани и хамама стоимость услуг не возвращается (в соответствии со статьей 34 Закона РА «О защите прав потребителей» и со статьей 769 ГК РА.)
- 3.6. В целях организации безопасного пребывания посетителей сауны, бани и хамама Администрация оставляет за собой право изменять и дополнять настоящие правила.

ПРЕЙСКУРАНТ НА ПОРЧУ ИМУЩЕСТВА В ОТЕЛЕ «ГРЕЙС АКВА ВИЛЛА»

Холодильник	15 000,00 Руб.
Утюг	2 000,00 Руб.
Холодильник мини	10 000,00 Руб.
Телевизор	15 000,00 Руб.
Пульт ТВ	200,00 Руб.
ТВ ресивер	4 000,00 Руб.
Кондиционер	15 000,00 Руб.
Пульт кондиционера	300,00 Руб.
Часы	500,00 Руб.
Тарелка	300,00 Руб.
Вилка	100,00 Руб.
Ложка	100,00 Руб.
Нож	150,00 Руб.
Блюде	150,00 Руб.
Открывашка	100,00 Руб.
Пепельница	100,00 Руб.
Графин стеклянный	400,00 Руб.
Стеклянная тарелка под графин	500,00 Руб.
Металлический поднос	400,00 Руб.
Стакан для воды	100,00 Руб.
Стакан для чая	150,00 Руб.
Чайник	400,00 Руб.
Плечики	100,00 Руб.
Телефон	3 000,00 Руб.
Светильник настенный	2 000,00 Руб.
Люстра	5 000,00 Руб.
Шкаф	15 000,00 Руб.
Тумбочка прикроватная	4 000,00 Руб.
Стол письменный	8 000,00 Руб.
Кресло кровать	10 000,00 Руб.
Диван	15 000,00 Руб.
Подушка д/дивана, кресла	1 000,00 Руб.
Стол кухонный (апартаменты)	20 000,00 Руб.
Стул	3 000,00 Руб.
Бокс односпальный	10 000,00 Руб.
ТВ тумба	4000,00 Руб.
Бокс двуспальный	12 000,00 Руб.
Матрас односпальный	6 000,00 Руб.
Матрас двуспальный	10 000,00 Руб.
Топер	5 000,00 Руб.
Шторы комплект на окно	7 000,00 Руб.
Тюль комплект на одно окно	5 000,00 Руб.
Саше	4 000,00 Руб.
Мусорная корзина	1 000,00 Руб.
Ведро с педалью	1 500,00 Руб.
Кухонная зона (апартаменты)	98 000,00 Руб.

Комод	14 000,00 Руб.
Пуфик	1 000,00 Руб.
Туалетный столик	10 000,00 Руб.
Стол журнальный	4 000,00 Руб.
Прихожая с зеркалом	9 000,00 Руб.
Зеркало	5 000,00 Руб.
Светильник над зеркалом	3 000,00 Руб.
Фен	2 000,00 Руб.
Мыльница	500,00 Руб.
Диспенсер мыло, пакеты	500,00 Руб.
Ванна	15 000,00 Руб.
Душевой поддон	5 000,00 Руб.
Бумагодержатель	500,00 Руб.
Бумагодержатель запасной	500,00 Руб.
Ершик	500,00 Руб.
Полотенцесушитель	5 000,00 Руб.
Крючок	500,00 Руб.
Смеситель	3 000,00 Руб.
Душевая станция	5 000,00 Руб.
Подушка	1 000,00 Руб.
Одеяло	2 000,00 Руб.
Наматрасник	2 000,00 Руб.
Наволочка	500,00 Руб.
Простынь односпальная	1 500,00 Руб.
Простынь двуспальная	2 000,00 Руб.
Плед	2 000,00 Руб.
Пододеяльник	2 000,00 Руб.
Полотенце ножки 50*70	500,00 Руб.
Полотенце 50*90	300,00 Руб.
Полотенце 70*130	500,00 Руб.
Полотенце 70*140	1 000,00 Руб.
Коврики прикроватные	2 000,00 Руб.
Зеркало с/у	4 000,00 Руб.
Стакан щеток	100,00 Руб.
Дверное полотно	10 000,00 Руб.
Изголовье дерево	8 000,00 Руб.
Сантехника 1 единица	8 000,00 Руб.
Напольная стойка для вещей	5 000,00 Руб.
Обувница	7000,00 Руб.
Табурет	4000,00 Руб.
Утеря ключа от номера либо эл. карты	200,00 Руб.
Эл. чайник	1 500,00 Руб.

ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ХРАНЕНИЯ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ В ОТЕЛЕ «ГРЕЙС АКВА ВИЛЛА»

1. РЕГИСТРАЦИЯ ПОТЕРЯННЫХ И НАЙДЕННЫХ ВЕЩЕЙ

1.1. Все обнаруженные предметы рассматриваются как забытые (потерянные), найденные сотрудниками на территории отеля, 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 (Lost & Found));
- Номер комнаты или название помещения, в котором вещь была найдена;
- Краткое описание вещи (например, «сорочка мужская белая», или «зарядное устройство NOKIA»).

1.3. В журнале регистрации потерянных и найденных вещей (Lost & Found), 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 отеля.

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 двумя ключами. При этом один ключ хранится у администратора службы приема и размещения, а второй ключ у менеджера отеля. По истечении срока хранения менеджер отеля предоставляет Акт на снятие данных вещей с учёта и хранения. Решения о том, каким образом отель распорядиться ими, принимает только менеджер отеля.

3. ПРОЦЕДУРА ВОЗВРАТА И ВЫДАЧИ НАХОДОК

3.1. Только старший администратор и менеджер отеля 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 отеля 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 отеля или гость, забирающий требуемую находку, должен расписаться на ярлыке (см. п. 1). В журнале регистрации Lost & Found 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 «Lost & Found»

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