

Уважаемые гости!

Добро пожаловать в отель и апартаменты «ЕВРОПА»!

Руководство и персонал отеля и апартаментов «Европа» всегда к Вашим услугам!

Напоминаем Вам часы заезда и выезда из отеля:

- **Время заезда с 15.00 по местному времени**
- **Время выезда до 12.00 по местному времени**

В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после времени выезда - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после времени выезда – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после времени выезда – плата за полные сутки.

Завтрак не включен в стоимость проживания.

Стоимость завтрака составляет 800 рублей.

Завтрак подается в ресторане «Табаско» ежедневно с 07:00 до 11:00.

В целях обеспечения Вашей безопасности во время проживания в отеле вход в гостиницу осуществляется по картам гостя. Гости, не проживающие в нашем отеле, должны зарегистрироваться у администратора службы приема и размещения.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 16.02.19 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" в стандартном номере трехзвездочной гостиницы **могут не находиться тапочки и халаты.**

Правило оплаты: **предоплата/оплата до заезда.**

Администратор	круглосуточно	Тел: 100
Wi-fi	бесплатно	Hoteleuropa

Порядок пользования телефоном:

Для связи с абонентом в отеле набрать трехзначный номер, соответствующий номеру комнаты абонента.

Адрес:

отель и апартаменты «ЕВРОПА»

236022 РОССИЯ г. Калининград, ул. Театральная, 30

Тел: 310-495

www.hoteleuropa.ru

info@hoteleuropa.ru

Памятка о правилах пожарной безопасности

Уважаемые гости! Просим соблюдать Вас правила пожарной безопасности.

1. Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками).
2. Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, кондиционер, лампы освещения.
3. Напоминаем вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
4. **Курение в номере запрещено.**
5. Курить в кабине лифта не разрешается.
6. Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

В случае пожара в Вашем номере:

1. Немедленно сообщите о случившемся администратору отеля по телефону "100". Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь.
2. Обязательно сообщите о пожаре дежурной горничной по этажу или другому представителю гостиницы.
3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны. При эвакуации из здания гостиницы не паникуйте, не пользуйтесь лифтами, спускайтесь вниз по лестничным маршам.

В случае пожара вне Вашего номера:

1. Немедленно сообщите о случившемся администратору отеля по телефону "100".
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. 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.
4. Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.
5. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи.

Положение о порядке проживания гостей в отеле и апартаментах «ЕВРОПА»

1. Отель «Европа» предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией отеля. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до времени выезда (12 часов по местному времени). Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
2. Выезд - 12 часов по местному времени. Заезд с 15 часов по местному времени. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от времени выезда.
3. Режим работы отеля «Европа» - круглосуточный.
4. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля.
5. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.
6. Плата за проживание и услуги в отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно тарифам, утвержденным руководством отеля.
7. Разрешается проживание детей любого возраста. При размещении одного ребенка младше 6 лет на имеющихся кроватях проживание ему предоставляется бесплатно. Проживание детей в возрасте старше 6 лет разрешается с одним из родителей/опекунов, оплата взимается согласно утвержденным тарифам.
8. Плата за бронирование номера не взимается.
9. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08.00 до 23.00 часов; для этого посетителю необходимо предоставить администратору на стойке регистрации документ, удостоверяющий личность.
10. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23.00 часов или прохода в отель зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23.00 до 08.00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденным тарифам.
11. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и гость руководствуются действующим законодательством РФ. Правила проживания в отеле «Европа» разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ N 1853 от 18 ноября 2020 г.
12. Согласно Постановлению Правительства РФ от 16.02.19 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" в стандартном номере трехзвездочной гостиницы **могут не находиться тапочки и халаты.**
13. Согласно Постановлению Правительства РФ от 16.02.19 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" пункта 25, Гостиница имеет право на установление порядка и способа оплаты номера. Правило оплаты: **предоплата.**

Услуги отеля «ЕВРОПА»

услуги	этаж	Описание услуги	цена	Рабочие часы
Предоставление сейфа (только для гостей, проживающих в номерах 1ой категории)	Стойка регистрации	Предоставление сейфовых ячеек для хранения ценностей на период проживания в отеле	бесплатно	7/24
Сейф в апартаментах и номерах студиях (23 номера)	2 3 4 5	Сейф в каждом номере	бесплатно	7/24
Прачечная	ООО «ИТАЛЧИСТКА» на этаже 0 в ТРЦ «Европа»	Стирка, глажка, химчистка	По прейскуранту цен со скидкой 10% для гостей отеля при предоставлении карты гостя	С 10:00 до 21:00 в будние дни и воскресенье С 10:00 и до 22:00 в пятницу и субботу
Интернет: Беспроводной WI - FI	весь номерной фонд и гостевые зоны отеля	Выход в интернет	бесплатно	7/24
Вызов такси	Стойка регистрации	Транспортная услуга	бесплатно	7/24
Доска, утюг (по запросу)	Стойка регистрации	Глажка	бесплатно	7/24
Детские кроватки (по запросу)	Стойка регистрации	Размещение детей на отдельных кроватях	бесплатно	7/24
Побудка	Стойка регистрации	Если Вы хотите, чтобы Вас разбудили по телефону, обратитесь, пожалуйста, по телефону 100	бесплатно	7/24
Доставка в номер корреспонденции	Стойка регистрации	Газеты, журналы, периодические издания	бесплатно	7/24
Скорая медицинская помощь	Стойка регистрации	Вызов скорой медицинской помощи	бесплатно	7/24
Багажная комната	Стойка регистрации	Предназначена для хранения Вашего багажа	бесплатно	7/24
Обмен валюты	Банки	Обменные пункты валют находятся в шаговой доступности в отделениях ближайших банков, расположенных в ТРЦ «Европа»		С 9:00 до 18:00 в будние дни. суббота, воскресенье - выходной

+7 (4012) 31-04-95 или телефон в номере: 100
www.hoteleuropa.ru

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**
от 18 ноября 2020 г. N 1853**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

В соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и статьей 3.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует по 31 декабря 2026 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.МИШУСТИН

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 18 ноября 2020 г. N 1853

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ****I. Общие положения**

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в

Российской Федерации".

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в зависимости от вида и категории гостиницы.

3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).

II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

8. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование для коммерческих организаций), адрес места осуществления деятельности и режим работы - для юридического лица, адрес и режим работы - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.

9. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

б) сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;

в) сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);

г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

- е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
- з) предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;
- и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- л) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;
- м) сведения о правилах, указанных в пункте 6 настоящих Правил (при наличии).

10. Информация, предусмотренная пунктом 9 настоящих Правил, оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы, и размещается в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.

Исполнитель также вправе довести до сведения потребителя информацию, предусмотренную пунктом 9 настоящих Правил, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке и дополнительно по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

III. Заключение и изменение договора

12. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

13. Договор, указанный в абзаце втором пункта 12 настоящих Правил, должен содержать:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

14. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

15. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчику (потребителю), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

16. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

17. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

18. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

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

(в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 N 519)

(см. текст в предыдущей редакции)

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

(в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 N 519)

(см. текст в предыдущей редакции)

19. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

20. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

21. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

22. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

23. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.

24. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

25. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

26. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

27. Если исполнителем в соответствии с пунктом 23 настоящих Правил установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 21 настоящих Правил.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

28. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 6 настоящих Правил.

29. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

V. Односторонний отказ от исполнения договора

30. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

VI. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

31. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

32. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

33. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

34. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

35. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

«22» декабрь 2017 г.

Правила проживания в отеле «Европа»

1. Отель «Европа» предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с Администрацией отеля. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа¹ – 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2. Выезд – 12:00 часов по местному времени. Заезд - с 15:00 часов по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3. В день выезда заранее проинформировать администратора отеля (рецепцию) о готовности проверить номер на предмет его комплектности и забытых вещей.

4. Заселение в отель граждан и заключение с ними договора осуществляется по предъявлении ими документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

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

¹ Время, установленное исполнителем для выезда потребителя, в соответствии с Постановлением Правительства РФ 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

5. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля.

6. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

7. Плата за проживание и услуги в отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством отеля прейскуранту. **Заселение гостя только на условиях предоплаты.**

8. Разрешается проживание детей любого возраста. При размещении одного ребенка младше 6 лет на имеющихся кроватях проживание ему предоставляется бесплатно. Проживание детей в возрасте старше 7 лет разрешается с одним из родителей/опекунов, оплата взимается согласно утвержденного в отеле прейскуранта.

9. Плата за бронирование номера не взимается.

10. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08.00 до 23.00 часов; для этого посетителю необходимо предоставить администратору на стойке регистрации документ, удостоверяющий личность.

11. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23.00 часов или прохода в отель зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23.00 до 08.00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденного в отеле прейскуранта.

12. Проживающий, а также проживающие совместно с ним лица обязан:

- при выходе из номера закрыть краны, окна;
- соблюдать установленный в отеле порядок проживания;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и отеле;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества отеля. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «Прайс-лист стоимости имущества ООО «Европа-отель», подлежащего к возмещению, в случае полной или частичной порчи, утраты, кражи»;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные отелем дополнительные услуги.

13. В отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- хранить легковоспламеняющиеся, взрывоопасные материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- держать в номере животных;
- курить в номерах, а также в холлах и коридорах отеля;
- находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере; - нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

14. **Все номера объявляются строго некурящими, поселяющийся в них гость согласен за курение в номере внести доплату в размере 5000 рублей, которая пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма. Данное правило распространяется также на лиц, проживающих вместе с гостем.**

15. Администрация не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им

порядка проживания в отеле. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые вещи хранятся в отеле 6 месяцев.

16. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

17. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг отеля, причинения гостем материального ущерба отелю.

18. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по требованию гостя.

19. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством

20. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ. Настоящие правила разработаны в соответствии с положениями Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ N 1853 от 18 ноября 2020 г.

Утверждаю
Директор ООО «Европа-отель»

_____ С.Н. Горохов

«30» марта 2020 г.

Прейскурант
на дополнительные услуги

№ п./п	Наименование	стоимость, руб.
1.	Тапочки	100
2.	Шампунь, 30 мл	20
3.	Гель для душа, 30 мл	20
4.	Лосьон, 30 мл	30
5.	Кондиционер для волос, 30 мл	30
6.	Мыло, 13 г	10
7.	Бритвенный набор	50
8.	Зубной набор	50
9.	Шапочка для душа	10
10.	Швейный набор	10
11.	Косметический набор (ватные диски, ватные палочки+пилка для ногтей)	15
12.	Щетка для одежды	200
13.	Губка для обуви	30
14.	Зонт	1000
15.	Зарядка для Android	800
16.	Зарядка для Iphone	1000
17.	Маска для сна на резинке	100
18.	Презервативы упаковка (3 шт)	300
19.	Вода питьевая негазированная 0,5 л	100
20.	Чай, кофе, сахар в наборе	50
21.	Антибактериальный гель	100
22.	Маска (3 шт)	100
23.	Перчатки	50
24.	Смена постельного белья (дополнительно)	500
25.	Смена полотенец (комплект 3 шт.)	300

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ДЕЙСТВИЙ ГОСТЯ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Настоящая Инструкция определяет действия гостя в случае возникновения на территории организации и за ее пределами чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также других ситуаций, которые могут создать угрозу жизни и здоровью гостя. По Инструкции проводится обучение гостя организации действиям при авариях, катастрофах, стихийных бедствиях, производственных и бытовых травмах, а также чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Инструкция разработана на основании требований Правил пожарной безопасности в РФ и методических рекомендаций по ликвидации чрезвычайных ситуаций МЧС России

1.2 Гости отеля обязаны и выполнять положения настоящей Инструкции, чтобы в чрезвычайной ситуации могли оценить необходимость оперативного информирования руководства и незамедлительно принять меры по ликвидации последствий происшествия. Гости должны осознавать, что лично несут ответственность за своевременное принятие мер по предотвращению чрезвычайных ситуаций.

1.3 О каждом несчастном случае или чрезвычайной ситуации на производстве пострадавший, очевидец либо участник происшествия после оказания первой помощи незамедлительно, используя все доступные средства связи, извещает руководителя (мастера, прораба, начальника смены, начальника подразделения).

Несоблюдение этого требования может привести к ухудшению состояния здоровья пострадавшего из-за отсутствия квалифицированной медицинской помощи, а также может являться причиной несвоевременного принятия оперативных мер по контролю за ситуацией, т.е. по минимизации ее последствий.

1.4 Чрезвычайная ситуация – обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей, окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей (п.2.1.1 ГОСТ Р 22.0.02-96).

Результатом чрезвычайных ситуаций является наносимый или вред (урон) вследствие воздействия поражающих и других факторов, сопровождающих бедствие, на человека, объекты промышленности, социальную сферу, окружающую природную среду.

1.5 Чрезвычайные ситуации различаются по характеру источника на техногенные, природные и другие. В настоящей Инструкции рассмотрены ситуации техногенного и природного характера, как наиболее возможные на территории организации, а также ситуации, возникновение которых может создать угрозу жизни и здоровью гостя.

1.6 Оказание первой медицинской помощи пострадавшим осуществляется в соответствии с внутренней инструкцией организации «Оказание первой помощи в чрезвычайных ситуациях».

2. ДЕЙСТВИЯ ГОСТЯ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ ТЕХНОГЕННОГО ХАРАКТЕРА

2.1. Действия в случае возникновения пожара, взрыва

Пожар – неконтролируемое горение, причиняющее материальный ущерб, вред жизни и здоровью граждан, интересам общества и государства.

Основные причины пожара: неисправности в электроустановках и сетях, нарушение требований технологических регламентов проведения огневых работ, несоблюдение мер пожарной безопасности (курение, разведение открытого огня, применение неисправного оборудования и т.п.), неосторожное обращение с огнем.

Основные опасные факторы пожара, тепловое излучение, высокая температура, отравляющее воздействие продуктов горения (окись углерода и др.), снижение видимости при задымлении.

Взрыв – это горение, сопровождающееся освобождением большого количества энергии в ограниченном объеме за короткий промежуток времени. Взрыв приводит к образованию и распространению ударной волны с избыточным давлением (более 5 кПа), оказывающей механическое воздействие на окружающие предметы.

Основные поражающие факторы взрыва: воздушная ударная волна и осколочные поля, образуемые летящими обломками разрушенных объектов, технологического оборудования, взрывных устройств.

2.1.1 При угрозе взрыва следует лечь на живот, защищая голову руками, подальше от окон, застекленных дверей, проходов, лестниц.

2.1.2 Если произошел взрыв, применять меры к недопущению пожара и паники, оказать первую помощь пострадавшим.

2.1.3 Каждый гость при обнаружении очага загорания или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) должен:

■ незамедлительно сообщить об этом по телефону «01» или «112» (для мобильной связи). При этом назвать наименование объекта, место пожара, а также свою фамилию.

■ принять меры по эвакуации людей, тушению пожара и сохранности материальных ценностей.

2.1.4 Лица, уполномоченные владеть, пользоваться или распоряжаться имуществом, руководители и должностные лица организации, а также лица, назначенные в установленном порядке ответственными за обеспечение пожарной безопасности, по прибытии к месту пожара должны:

■ продублировать сообщение о возникновении пожара по телефону «01» или «112» (для мобильной связи), оперативно поставить в известность руководство и дежурные службы организации;

■ в случае угрозы жизни людей незамедлительно организовать их спасение, используя имеющиеся силы и средства;

■ проверить включение в работу автоматических систем противопожарной защиты (оповещения людей о пожаре, пожаротушения, противодымной защиты);

■ при необходимости: отключить электроэнергию (за исключением систем противопожарной защиты), остановить работу транспортирующих устройств, агрегатов, механизмов, перекрыть сырьевые, газовые, паровые и водные коммуникации, остановить работу систем вентиляции в аварийном и смежном с ним помещениях; выполнить другие мероприятия, способствующие предотвращению развития пожара и задымления помещений;

■ прекратить все работы в здании (если это допустимо по технологическому процессу производства), кроме работ, связанных с мероприятиями по ликвидации пожара;

■ удалить за пределы опасной зоны гостей, не участвующих в тушении пожара. Эвакуацию производить в соответствии с планами эвакуации и инструкциями по эвакуации людей из зданий (сооружений);

■ осуществлять общее руководство по тушению пожара (с учетом специфических особенностей объекта) до прибытия подразделения пожарной охраны;

■ обеспечить соблюдение требований безопасности гостями, принимающими участие в тушении пожара: одновременно с тушением пожара организовать эвакуацию и защиту материальных ценностей.

2.1.5 При эвакуации горящие помещения и задымленные места проходить быстро, задержав дыхание, защитив нос и рот влажной плотной тканью. В сильно задымленном помещении передвигаться ползком или пригнувшись. В прилегающем к полу пространстве воздух сохраняется чистым дольше.

2.1.6 Если на человеке загорелась одежда, необходимо помочь сбросить ее либо потушить: набросить любое покрывало и плотно прижать. Если доступ воздуха ограничен, горение быстро прекратится. Не допускать, чтобы человек в горячей одежде бежал.

2.1.7 После прибытия пожарного подразделения руководитель организации (объекта) или лицо, его замещающее:

■ информирует руководителя тушения пожара о конструктивных и технологических особенностях объекта, прилегающих строений и сооружений, а также о количестве и пожароопасных свойствах веществ, материалов, изделий, которые хранятся или применяются на данном производстве;

■ сообщает сведения, необходимые для ликвидации пожара;

■ организует привлечение сил и средств к осуществлению мероприятий, связанных с ликвидацией пожара и предупреждением его развития;

■ после ликвидации пожара принимает решение о дальнейшей эксплуатации производственного объекта и доводит информацию до сведения эвакуированных;

2.1.8 Требования по использованию первичных средств пожаротушения.

3.1. Действия при снежных заносах и метелях

Снежный занос – это бедствие с сильным снегопадом продолжительностью более 12 ч, при скорости ветра свыше 15 м/с.

Метель – перенос снега ветром в приземном слое воздуха. Различают поземок, низовую и общую метель. При поземке и низовой метели происходит перераспределение ранее выпавшего снега, при общей метели, кроме того, и выпадение осадков.

Метели и снежные заносы типичны для многих районов России. Снегом заносится дорога, отдельные здания и населенные пункты. Высота заносов может достигать 2м, видимость на дорогах снижается до 20-50 м, возможно частичное разрушение легких зданий и крыш, обрыв воздушных линий электропередачи и связи.

3.1.1. Получить предупреждение о сильной метели, перейти из легких построек в прочные здания, плотно закрыть окна, двери, чердачные люки и вентиляционные отверстия.

3.1.2. Подготовиться к возможному отключению электроэнергии.

3.1.3. Подготовить инструмент для уборки снега, теплую одежду и обувь.

3.1.4. Во время сильной метели выходить из здания в исключительных случаях.

3.1.5. На автомобиле можно двигаться только по большим дорогам и шоссе. При выходе из машины не отходить от нее за пределы видимости. Остановившись на дороге, подать сигнал тревоги прерывистыми гудками, поднять капот или повесить яркую ткань на антенну. Ждать помощи с автомобиля, при этом оставить мотор включенным, приоткрыть стекло для обеспечения вентиляции и предотвращения отравления угарным газом.

3.2. Действия во время гололеда (гололедицы)

Гололед – это слой плотного льда, образовавшийся на поверхности земли, тротуаров, проезжей части улицы и предметах (деревья, провода и т.д.) при замерзании переохлажденного дождя и мороси (тумана). Наблюдается при температуре воздуха ниже 0°С. Корка замерзшего льда может достигать нескольких сантиметров.

Гололедица – это тонкий слой льда на поверхности земли, образующийся после оттепели или дождя в результате резкого похолодания.

3.2.1. Если в прогнозе погоды дается сообщение о гололеде или гололедице, принять меры для снижения вероятности получения травмы:

- подготовить несскользящую обувь, прикрепить на каблуки металлические набойки или поролон, а на сухую подошву наклеить лейкопластырь, изоляционную ленту или влагостойкую наждачную бумагу;
- передвигаться осторожно, не торопясь, наступая на всю подошву. При этом ноги должны быть слегка расслаблены, руки свободны;
- перемещаться по тротуарам, посыпанным песком.

3.2.2. Поскользнувшись, присесть, чтобы снизить высоту падения. В момент падения постараться сгруппироваться и, перекачившись, смягчить удар.

3.2.3. Обледенение проводов зачастую сопровождается их обрывом. В этом случае особое внимание следует обращать на провода линий электропередачи, контактных сетей электротранспорта. Увидев оборванные провода, сообщить об этом руководству.

3.2.4. При получении травмы обращаться в медсанчасть или пункт неотложной медицинской помощи.

3.3. Действия во время сильной жары, засухи

Сильная жара характеризуется превышением среднедневной температуры окружающего воздуха на 10 и более градусов в течение нескольких дней.

Засуха – продолжительный и значительный недостаток осадков, чаще при повышенной температуре и пониженной влажности воздуха.

Опасность заключается в перегревании организма человека, т.е. угрозе повышения температуры тела выше 37,1° С, или тепловом ударе – приближении температуры к 38,5° С.

Критическое состояние наступает при длительном и (или) сильном перегревании, способном привести к тепловому удару и нарушению сердечной деятельности.

Симптомами перегревания являются: покраснения кожи, сухость слизистых оболочек, сильная жажда. Возможна потеря сознания, остановка сердца и дыхания.

3.3.1. Для снижения угрозы теплового удара запастись дополнительными емкостями с водой.

3.3.2. Передвигаться не спеша, стараться чаще находиться в тени.

3.3.3. Приготовить электробытовые приборы (вентиляторы, кондиционеры).

3.3.4. Носить светлую воздухопроницаемую одежду (желательно из хлопка), головной убор. Помнить: обожженная кожа перестает выделять пот и охлаждаться.

3.3.5. Не употреблять пиво и другие алкогольные напитки, это приводит к ухудшению общего состояния организма.

3.3.6. Посоветоваться с врачом: требуется ли дополнительное употребление соли во время жары.

3.3.7. При тепловом поражении перейти в тень, на ветер или принять душ, медленно выпить много воды. Постараться охладить свое тело, чтобы избежать теплового удара.

3.3.8. В случае потери сознания кем-либо из окружающих провести реанимационные мероприятия (сделать непрямой массаж сердца и искусственное дыхание).

3.3.9. Помнить: во время засухи возрастает вероятность пожаров.

3.4. Действия во время грозы

Молния – это гигантский электрический искровой разряд. Сопровождается вспышкой и громом.

Температура разряда доходит до 300 000 градусов. Дерево при ударе молнии раскалывается и может загореться вследствие внутреннего взрыва из-за мгновенного испарения всей влаги древесины.

Прямое попадание молнии в человека, как правило, заканчивается летальным исходом.

Разряд электричества проходит по пути наименьшего сопротивления. Следовательно, молния поразит в первую очередь высокий предмет: мачту, дерево и т.п.

Для снижения опасности поражения молнией объектов промышленности, зданий и сооружений устраивается молниезащита в виде заземленных металлических мачт и натянутых высоко над сооружениями объекта проводами.

3.4.1. Молния опасна, когда вслед за вспышкой следует раскат грома. В этом случае срочно принять меры предосторожности: закрыть окна, двери, дымоходы и вентиляционные отверстия.

3.4.2. Во время грозы не подходить близко к электропроводке, молниеводу, водостокам с крыш, антенне, не стоять рядом с окном. По возможности выключить электробытовые приборы.

3.4.3. Находясь на открытой площадке, укрыться на участке с низкорослой растительностью; не укрываться вблизи высоких деревьев. Спуститься с возвышенного места в низину.

3.4.4. На открытой площадке, при отсутствии укрытия (здания), не ложиться на землю, подставляя электрическому току все свое тело, сесть на корточки, обхватив руками ноги.

3.4.5. Во время грозы немедленно прекратить наружные работы. Металлические предметы (инструмент, приспособления, механизмы и т.д.) положить в сторону, отойти от них на расстояние 20-30 м.

3.4.6. Находясь во время грозы в автомобиле, не покидать его. Закрыть окна и опустить антенну радиоприемника.

3.5. Действия в случае урагана, бури, штормового предупреждения

Ураган – это атмосферный вихрь больших размеров со скоростью ветра до 120 км/ч, а в приземном слое – до 200 км/ч.

Буря – длительный, очень сильный ветер со скоростью более 20 м/с. Наблюдается при прохождении циклона и сопровождается сильным волнением на море и разрушениями на суше.

Смерч - атмосферный вихрь, возникающий в грозовом облаке и распространяющийся вниз, часто до поверхности Земли в виде темного облачного рукава или хобота диаметром в десятки и сотни метров. Существует недолго, перемещаясь вместе с облаком.

Опасность для людей при особо опасных природных явлениях заключается в разрушении дорожных и мостовых покрытий, сооружений, воздушных линий электропередачи и связи, наземных трубопроводов, а также в поражении людей обломками сооружений, осколками стекол, летящими с большой скоростью. Люди также могут погибнуть и получить травмы в случае полного разрушения зданий.

При пыльных бурях опасны скопления пыли («черные бури») на полях, дорогах и в населенных пунктах, а также загрязнение воды.

Основными признаками возникновения ураганов, бурь и смерчей являются: усиление скорости ветра и резкое падение атмосферного давления; ливневые дожди и штормовой нагон воды; бурное выпадение грунтовой пыли.

3.5.1 После получения сигнала о штормовом предупреждении:

- закрыть окна в помещении;
- освободить подоконники от посторонних предметов;
- перейти из легких построек в прочные здания или сооружения;
- находясь в здании, отойти от окон и занять безопасное место возле стен внутренних помещений; в коридоре

3.5.2 В темное время суток при отсутствии электроэнергии использовать автономные фонари, лампы, свечи.

3.5.3 Находясь во время урагана, бури или смерча на открытой местности или улицах населенного пункта:

- держаться как можно дальше от легких построек, зданий, мостов, эстакад, линий электропередачи, мачт, деревьев, наружных рекламных щитов;
- для защиты от летящих обломков и осколков стеной использовать листы фанеры, картонные и пластмассовые ящики, доски и другие подручные средства;

■ не заходить в поврежденные здания: они могут обрушиться при новых порывах ветра. Укрываться на дне дорожного ковчига, в ямах, рвах, узких оврагах, плотно прижимаясь к земле, закрыв голову одеждой или ветками деревьев;

■ не оставаться в автомобиле, выйти из него и укрываться, как указано выше.

3.5.4 При пыльной буре закрыть лицо марлевой повязкой, платком, куском ткани, а глаза - очками.

4. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ РАЗЛИЧНЫХ НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ

4.1. Действия в случае совершения террористического акта (взрыва)

4.1.1 Немедленно покинуть место происшествия, так как рядом могут находиться дополнительные взрывные устройства. Выйти из здания на улицу или спрятаться в укрытии, если таковое имеется.

4.1.2 Держаться подальше, насколько это будет возможно, от высоких зданий, стеклянных витрин или транспортных средств.

4.1.3 Если поблизости находятся сотрудники правоохранительных органов, следовать их указаниям.

4.1.4 Если сотрудники правоохранительных органов еще не прибыли, немедленно позвонить им. Не создавать толпу и не присоединяться к ней.

4.1.5 Владея информацией, которая сможет помочь задержать подозреваемых и определить местонахождение транспортного средства, причастного к террористическому акту, оперативно сообщить об этом в правоохранительные органы.

4.2. Действия при поступлении угрозы по телефону

4.2.1 Не оставлять без внимания ни одного подобного звонка.

4.2.2 Передать полученную информацию в правоохранительные органы и руководству организации.

4.2.3 Запомнить пол, возраст звонившего и особенности его речи:

- голос: громкий (тихий), высокий (низкий);
- темп речи: быстрый (медленный);
- произношение: отчетливое, искаженное, с заиканием, шепелявое, с акцентом или диалектом;
- манера речи: развязная, с издевкой, с мецензурными выражениями.

4.2.4 Постараться отметить звуковой фон (шум автомашины или железнодорожного транспорта, звук теле- радиопаратуры, голоса и т.п.).

4.2.5 Определить характер звонка: городской или междугородный.

4.2.6 Зафиксировать время начала разговора и его продолжительность.

4.2.7 В ходе разговора постараться получить ответ на следующие вопросы:

- куда, кому, по какому телефону звонит этот человек;
- какие конкретные требования выдвигает;
- выдвигает требования лично, выступает в роли посредника или представляет какую-то группу лиц;
- как и когда с ним можно связаться;
- кому вы можете сообщить об этом звонке.

4.2.8 Постараться добиться от звонящего максимального промежутка времени доведения его требований до должностных лиц или для принятия руководством решения.

4.2.9 В процессе разговора постараться сообщить о звонке непосредственному руководителю, руководству организации. Если этого не удалось сделать, сообщить о звонке немедленно после окончания разговора.

4.2.10 Не распространять сведения о факте поступившей угрозы среди гостей отеля.

4.2.11 При наличии автоматического определителя записать номер на бумаге.

4.3. Действия при поступлении угрозы в письменной или электронной форме

4.3.1 Принять меры к сохранению и оперативной передаче письма (записки, диска и т.д.) в правоохранительные органы и руководству организации.

4.3.2 По возможности письмо (записку, диск и т.д.) положить в чистый полиэтиленовый пакет.

4.3.3 Не оставлять на документе отпечатки своих пальцев.

4.3.4 Если документ в конверте, вскрывать его с левой или правой стороны, отрезая кромки ножницами.

4.3.5 Сохранить все: сам документ, конверт, упаковку, любые вложения. Ничего не выбрасывать.

4.3.6 Не с содержанием письма (записки, диска и т.д.) других лиц.

4.3.7 Запомнить обстоятельства получения или обнаружения письма (записки, диска и т.д.).

4.3.8 На анонимных материалах не делать надписи, подчеркивать, обводить отдельные места в тексте, писать резолюции и указания. Не стирать, не мять, не сшивать, не склеивать их.

4.3.9 Анонимные материалы направить в правоохранительные органы с сопроводительным письмом, в котором указать вид, количество, каким способом и на чем исполнены; с каких слов начинается и каким заканчивается текст, наличие подписи и т.д., а также обстоятельства обнаружения или получения.

4.4. Действия при захвате заложников

4.4.1 О сложившейся ситуации немедленно сообщить в правоохранительные органы и руководству организации.

4.4.2 По своей инициативе не вступать в переговоры с террористами.

4.4.3 Принять меры в беспрепятственному проходу (проезду) на объект сотрудников правоохранительных органов, автомашин «скорой помощи», МЧС

России

4.4.4 Оказывать помощь сотрудникам МВД, ФСБ, в получении интересующей информации.

4.4.5. Выполнять требования террористов, если это не связано с причинением ущерба жизни и здоровью людей. Не противоречить террористам, не рисковать жизнью окружающих и своей собственной.

4.4.6. Не допускать действий, которые могут спровоцировать террористов к применению оружия и привести к человеческим жертвам.

4.5. Действия при обнаружении взрывных устройств или подозрительных предметов

4.5.1. В случае обнаружения подозрительных предметов в здании (помещении), на территории организации оперативно сообщить о находке в правоохранительные органы и руководству.

4.5.2. Не трогать, не вскрывать и не перемещать находку. Зафиксировать время ее обнаружения. Помнить: внешний вид предмета может скрывать его истинное назначение. В качестве камуфляжа для взрывных устройств используются обычные бытовые предметы: сумки, пакеты, свертки, коробки, игрушки и т. д.

4.5.3. Не предпринимать самостоятельных никаких действий с предметами, в которых предполагается наличие взрывного устройства: это может привести к взрыву, многочисленным жертвам и разрушениям.

4.5.4. Не подходить к взрывным устройствам и подозрительным предметам ближе расстояния, указанного в таблице.

Таблица

Рекомендуемые расстояния удаления и сцепления при обнаружении взрывного устройства или предмета, похожего на взрывное устройство

Взрывное устройство или подозрительный предмет	Расстояние
Террорист РПД - 9	не менее 50 м
граната Ф - 1	не менее 200 м
Террористическая машина 200 г	40 м
Террористическая машина 400 г	60 м
Террористическая машина 700 г	80 м
Террористическая машина 1000 г	100 м
Террористическая машина 1500 г	120 м
Террористическая машина 2000 г	140 м
Террористическая машина 3000 г	180 м
Террористическая машина 4000 г	200 м

4.5.5. Постараться отвести людей как можно дальше от опасной находки.

4.5.6. Обязательно дожидаться прибытия сотрудников правоохранительных органов. Не забывать, что вы являетесь важным очевидцем.

4.5.7. Обеспечить возможность беспрепятственного подъезда автомашин правоохранительных органов, «скорой помощи». Органов управления по делам ГО и ЧС к месту обнаружения взрывных устройств.

4.5.8. Находясь на рабочем месте до прибытия оперативно – следственной группы для фиксации данных об обстоятельствах обнаружения предмета.

4.5.9. При необходимости, обеспечить эвакуацию людей.

4.6. Действия при авариях на коммунальных системах

Аварии на коммунальных системах жизнеобеспечения населения: электроэнергетических, канализационных, водопроводных и тепловых – редко сопровождаются гибелью людей, однако они создают существенные трудности жизнедеятельности, особенно в холодное время года.

Аварии на электроэнергетических системах могут привести к длительным перерывам в электроснабжении потребителей, а также поражению людей электрическим током.

Аварии на канализационных системах способствуют массовому выбросу загрязняющих веществ и ухудшению санитарно-эпидемиологической обстановки.

Аварии в системах водоснабжения нарушают обеспечение населения водой или делают воду не пригодную для питья. Аварии на тепловых сетях в зимнее время года приводят к невозможности проживания населения в неотапливаемых помещениях и его вынужденной эвакуации.

4.6.1. Сообщить о любой аварии на коммунальных системах диспетчеру организации (вызвать аварийную службу), руководителю подразделения.

4.6.2. При скачке напряжения в электрической сети или его отключении немедленно обесточить все электробытовые приборы, выдернуть вилки из розеток, чтобы во время вашего отсутствия при внезапном включении электричества не произошел пожар.

4.6.3. Не приближаться ближе 5 – 8 м к оборванным или провисшим проводам и не прикасаться к ним.

4.6.4. Если токонесущий провод оборвался и упал вблизи, выходите из зоны поражения током следует мелкими шажками или прыжками (держа ступни ног вместе), чтобы избежать поражения шаговым напряжением.

4.6.5. При исчезновении в воды водопроводной системы воды закрыть все открытые до этого краны.

4.6.6. Для употребления использовать имеющуюся в продаже питьевую воду.

4.6.7. В случае центрального отопления для обогрева помещения использовать электрообогреватели только заводского изготовления (не самодельные). В противном случае высока вероятность пожара или выхода из строя системы электроснабжения.

4.6.8. Для сохранения в помещении тепла заклеить щели в окнах. Надеть теплую одежду и принять профилактические лекарственные препараты от простуды.

4.6.9. При прорыве трубопровода центрального отопления отключить электробытовые приборы (по возможности, отключить электроснабжение помещения на распределительном щите), сообщить руководителю подразделения, собрать необходимые документы, которые могут прийти в пригодности от контакта с водой, и выйти из помещения до прибытия представителя аварийной службы.

4.7. Действия при аварии с утечкой газа

4.7.1. Почувствовав в помещении (здании) запах газа, немедленно поставить в известность диспетчера организации и руководителя.

4.7.2. При этом не курить, не зажигать спичек, не включать и не выключать свет и электроприборы: искра может воспламенить накопившийся в помещении газ и вызвать взрыв.

4.7.3. Проветрить помещение, открыв все двери и окна.

4.7.4. Покинуть помещение и не заходить в него – до исчезновения запаха газа.

4.7.5. При появлении у окружающих признаков отравления газом вывести их на свежий воздух и положить так, чтобы голова находилась выше ног. Сообщить в медсанчасть организации или вызвать скорую помощь.

4.8. Действия в случае на железнодорожном транспорте при следовании к месту командировки

Основными причинами аварий и катастроф на железнодорожном транспорте являются неисправность пути, подвижного состава, средств сигнализации, централизации и блокировки, а также ошибки диспетчеров, невнимательность и халатность машинистов.

Чаще всего происходит сход подвижного состава с рельсов, столкновения, наезды на препятствия на переездах, пожары и взрывы непосредственно в вагонах.

4.8.1. При экстренном торможении закрепиться, чтобы не упасть: схватиться за поручни и упереться ногами в стену или сиденье. Безопаснее всего опуститься на пол.

4.8.2. После первого удара не расслабляться и держать все мышцы напряженными, пока не станет окончательно ясно, движения больше не будет.

4.8.3. Выбраться из вагона через дверь или окна – аварийные выходы (в зависимости от обстановки). Высока вероятность пожара. При необходимости, разбить окно тяжелыми предметами.

- 4.8.4. Прокнувшись вагон, выбираться за пределы железнодорожного полотна, взяв с собой документы, деньги, одежду, одеяла.
- 4.8.5. Прежде чем выйти из купе в коридор, подготовить защиту для органов дыхания: шапки, шарфы, куски ткани, смоченные водой. Помните: при пожаре материал, которым облицованы стены вагонов – магнезит – выделяет токсичный газ, опасный для жизни.
- 4.8.6. Оказавшись снаружи, участвовать в спасательных работах: помочь пассажирам других купе разбить окна эвакуировать пострадавших и т.д.
- 4.8.7. Если при аварии разлилось топливо, отойти от поезда на безопасное расстояние: возможен пожар и взрыв.
- 4.8.8. Если токоведущий провод оборван и касается земли, удалиться от него прыжками или мелкими шажками, чтобы обезопасить себя от поражения шаговым напряжением. Расстояние, на которое растекается электроток по земле, может быть от двух (сухая земля) до 30 м (влажная).

4.9 Действия в случае аварии на автомобильном транспорте

Около 75% всех аварий на автомобильном транспорте происходит из-за нарушений водителями Правил дорожного движения РФ. Наиболее опасные виды нарушений: превышение скорости, игнорирование требований дорожных знаков и разметки, выезд на полосу встречного движения и управление автомобилем в нетрезвом состоянии.

Часто приводит к авариям плохое состояние дороги, неисправность машин: на первом месте – тормоза, на втором – рулевое управление, на третьем – колеса и шины. Особенность автомобильных аварий состоит в том, что 80% раненых погибает в первые три часа (из-за кровопотери).

4.9.1. При неизбежности столкновения следует сохранять самообладание: это позволит управлять машиной до последней возможности. До предела напрячь все мышцы и не расслаблять – до полной остановки.

4.9.2. Сделать все, чтобы уйти от встречного удара: кювет, забор, кустарник или дерево – лучше движущегося на встречу автомобиля. Помните: при столкновении с неподвижным предметом удар левым или правым крылом хуже, чем всем бампером.

4.9.3. При неизбежности удара – защищать голову. Если машина идет на малой скорости, вдавиться в сиденье спиной и, напрягая все мышцы опереться руками в руль. Если же скорость превышает 60 км/ч и ремень безопасности не пристегнут, прижаться грудью к рулевой колонке.

4.9.4. Находясь на переднем сиденье пассажира, закрыть голову руками и завалиться на бок.

4.9.5. Сидя на заднем сиденье, постараться упасть на пол.

4.9.6. После аварии определиться, в каком месте автомобиля, и в каком положении находитесь, не горит ли автомобиль и не подтекает ли бензин (особенно при опрокидывании).

4.9.7. Если двери заклинены, покинуть салон через окна, открыв их или разбив.

4.9.8. Выбравшись из машины, отойти от нее как можно дальше: возможен взрыв.

4.9.9. В троллейбусе (автобусе), при отсутствии свободных мест для сидения, встать в центре салона, держась за поручень для большей устойчивости. Обратить внимание на расположение аварийных и запасных выходов.

4.9.10. При аварии возможна паника и давка у выходов. В этом случае следует воспользоваться аварийным выходом, выдернув специальный шнур и выдвинув стекло.

4.9.11. В случае пожара в салоне сообщить об этом водителю, открыть двери (с помощью аварийного открывания), аварийные выходы или разбить окно. При наличии в салоне огнетушителя принять меры к ликвидации очага пожара. Защитить органы дыхания от дыма (платком, шарфом и т.п.).

4.9.12. При сильном загорании отойти как можно дальше от транспортного средства: может произойти взрыв бака с топливом.

4.9.13. Сообщить о загорании в пожарную охрану, используя все возможные средства связи.

4.10. Действия в случае разбития приборов с ртутным наполнением

4.10.1. Если вследствие неосторожного обращения с приборами (лампы, термометры и др.) ртуть пролилась на оборудование или пол помещения либо ртуть обнаружена в металлоломе, немедленно прекратить работы и сообщить о случившемся руководству.

4.10.2. Части разбитых приборов и пол помещения должны быть подвергнуты демеркуризации ответственным за сбор, хранение и учет отработанных ртутьсодержащих ламп в подразделении.

4.10.3. Демеркуризация включает в себя три обязательных этапа:

- механическую очистку помещения, оборудования, приборов, пола помещения посредством сбора ее совком или грушей с тонким наконечником;
- химическую обработку загрязненных ртутью поверхностей;
- влажную уборку помещения.

4.10.4. К числу демеркуризаторов относятся:

- 20%-ный водный раствор хлората железа (приготовление раствора осуществляется на холоде);
- мыльно-содовый раствор (4%-ный раствор мыла в 5%-ном водном растворе соды);
- 0,2%-ный водный раствор марганцовокислого калия, подкисленного соляной кислотой (5 мл. кислоты, удельный вес – 1,19 на 1 л раствора марганцовокислого калия).

4.10.5. Собранная при демеркуризации ртуть сдаётся в специальное временное место хранения с последующей сдачей на специализированное предприятие для утилизации. Ртуть должна храниться в толстостенных стеклянных сосудах с плотно притертыми конусными пробками, исключаящими поступление паров ртути в помещение.

4.10.6. Демеркурированные части ртутьсодержащих ламп удаляются с бытовыми отходами. Разбитые лампы загрязняют внешние поверхности целых ламп, спецодежду персонала, поэтому не допускается их совместное хранение и сбор в одну и ту же упаковку.

4.11. Действия при нападении собак

4.11.1. При нападении собак необходимо:

- попытаться остановить нападающую собаку громкой командой «Фу», «Сидеть», «Стоять» и т.д.;
- бросить в собаку какой-либо предмет, чтобы выиграть время;
- использовать имеющиеся аэрозоли;
- защищаться с помощью палки или камня;
- прилечь на бок – защитить горло, прижав подбородок к груди и выставив в перед руку;
- бить собаку в нос, пах, язык;

4.11.2. Не допускается:

- заигрывать с незнакомой собакой, даже если она кажется вам дружелюбной;
- подходить к собаке, когда она ест;
- пытаться убежать;
- поворачивать к собаке спиной.

4.11.3. Если укусила собака, необходимо немедленно обратиться в медицинскую организацию: собака может являться переносчиком острой вирусной болезни (бешенства). Пройти полный курс лечебно-профилактических прививок.