

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Аврора»
Зашляпин В.О.
01 «сентября» 2025 года

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА «АВРОРА»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами Гостиничного комплекса «АВРОРА» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г., Федеральным законом РФ «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006г. и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства от 18.11.2020 г. № 1853.

1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостиничном комплексе «АВРОРА», (далее – Гостиница) расположенного по адресу: 305005, г. Курск, ул. Сумская, д.9, а также дополнительных услуг.

1.3. Право на оказание гостиничных услуг Гостиницей подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице категории «Четыре звезды» №77-АА-062-2022-1074632001652-2024 от 30 июля 2024 года аккредитованной организации, осуществляющей классификацию гостиниц (ООО «Премьер-Дил» (номер в Федеральном перечне 220000049)) на основании решения № ГКГ-2024-07-08 от 30 июля 2024 года сроком действия до 30 июля 2027 года.

1.4. Настоящие правила регулируют отношения между Гостиницей и Потребителем услуг (далее – Гость).

1.5. Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Гостиницы.

1.6. Договором оказания гостиничных услуг с физическим лицом считается Регистрационная карта Гостя.

1.7. Гостиница гарантирует Гостям соблюдение всех правил конфиденциальности.

1.8. Курение (в том числе электронных сигарет) на территории Гостиницы разрешено только в специально отведенных местах, обозначенных специальными знаками.

1.9. Администрация Гостиницы оставляет за собой право взыскать с Гостей возмещение ущерба или ограничить пребывание за нарушение норм противопожарной безопасности, нарушение общественного порядка, курение в неположенных местах и неподчинение законным требованиям администрации Гостиницы.

2. Предоставление гостиничных услуг, порядок оформления и размещения гостей

2.1. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей.

2.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточно. Дополнительные услуги оказываются в Гостинице по отдельно установленному графику.

2.3. Время выселения (расчетный час) в гостинице – 12:00 по местному времени, заселение начинается с 14:00 по местному времени.

2.4. Предоставление номера ранее 14:00 осуществляется только при наличии в гостинице свободных номеров, готовых к заселению.

2.5. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчётным часом гостиницы, настоящими Правилами и действующим Прейскурантом.

2.6. При заселении Гостя с 00:00 до установленного времени заезда (ранний заезд) в случае наличия свободных номеров и последующим проживанием не менее суток, плата за ранний заезд взимается в размере ½ от стоимости суток выбранной категории номера.

Гость вправе заказать, а Гостиница обязуется оказать услугу удержания номера для гарантированного заезда в любое время в период с 00:00 до установленного времени заезда на условиях предварительной оплаты. Услуга по удержанию номера для обеспечения раннего заезда и предоставления номера на условиях раннего заезда оплачивается Гостем по цене 1 суток проживания в соответствии с действующим Прейскурантом одновременно с оплатой проживания по всему заезду.

2.7. В случае задержки выезда Гостя после установленного времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с Гостя в следующем порядке:

с 12:00 до 17:59 — 25 % от стоимости проживания за сутки;

с 18:00 до 23:59 — 50 % от стоимости проживания за сутки;

с 00:00 часов — оплата 1 суток проживания.

Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если поздний выезд не был подтвержден Гостиницей при бронировании и в Гостинице отсутствуют свободные номера.

2.8. Для регистрации Гостя в Гостинице, оформления и подписания Регистрационной карты Гость предоставляет в службу приема и размещения следующие документы, удостоверяющие его личность, оформленные в установленном порядке:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

2.9. Договор оказания гостиничных услуг (Регистрационная карта) заключается между Гостем и Гостиницей путем составления документа, подписанного двумя сторонами. При оформлении проживания Гость и администратор Гостиницы ставят свои подписи на Регистрационной карте. Администратор Гостиницы после регистрации выдает Гостю ключи от номера.

2.10. Подписывая Регистрационную карту, Гость соглашается с условиями проживания и оказания услуг и настоящими Правилами.

2.11. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Гостинице, осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 713 от 17.07.1995 г. и Законом РФ от 25.06.93 № 5242-I.

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

2.13. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов,

удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.14. В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, Гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

2.15. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостиницу 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 № 9 от 15.01.2007 г., Федеральным Законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ и Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ. Номер в Гостинице для иностранных граждан предоставляется на основании гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами). Размещение иностранных граждан производится в пределах срока действия визы и/или миграционной карты.

2.16. Администрация Гостиницы имеет право отказать в размещении лицам:

- не предоставившим документы, удостоверяющие личность;
- не согласным с условиями предоставления услуг размещения/проживания в гостинице;
- нарушающим общественный порядок;
- находящимся в состоянии чрезмерного алкогольного/наркотического опьянения.

2.17. При регистрации и заселении Гостя оплата гостиничных услуг может быть произведена в полном объеме. При выезде из Гостиницы Гость производит полный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные платные услуги.

2.18. Оплата в случае раннего заезда или позднего выезда осуществляется Гостем в соответствии с утвержденным Прейскурантом гостиницы.

2.19. При продлении проживания, в случае наличия свободных мест в гостинице, Гость оплачивает стоимость проживания за продленный период, согласно Прейскуранту.

2.20. По просьбе Гостя посторонние лица могут находиться в гостинице с 8:00 до 23:00, но в случае, если остаются после 23:00, они должны быть зарегистрированы в службе приема и размещения и оплатить проживание в соответствии с действующим Прейскурантом.

2.21. Гость обязан возместить ущерб, причиненный по его вине Гостинице, согласно стоимости, прописанной в утвержденном Прейскуранте, который находится на стойке регистрации.

2.22. При заказе дополнительных услуг Гость вносит полную предоплату за все требуемые услуги.

2.23. Запрещено курить во всех номерах и помещениях Гостиницы, согласно Федеральному закону от 23.02.2013 № 15-ФЗ. Гость согласен возместить убытки, причиненные от последствий курения в соответствии с утвержденным Прейскурантом (5000 (пять тысяч рублей)). Средства идут на возмещение расходов по уборке, очистке содержимого комнаты и воздуха от запаха дыма.

2.24. В день отъезда Гость обязан освободить номер до расчётного часа (до 12:00 текущих суток). Продление проживания производится только при отсутствии бронирования на данный номер. По необходимости, при наличии свободных номеров в гостинице, Гостю может быть предоставлен другой номер.

2.25. Передача магнитного ключа от номера администратору Гостиницы производится после проверки номера портье или горничной Гостиницы.

2.26. Обнаруженные забытые вещи после выезда Гостя (после сдачи номера и магнитного ключа) Гостиница хранит в течение 6 (шести) месяцев. При обнаружении забытых вещей составляется акт и производится соответствующая запись в Журнале забытых вещей. Получить вещи можно только при

предоставлении документа, удостоверяющего личность. После окончания срока хранения вещь утилизируется.

2.27. Дополнительные платные услуги в гостинице оказываются в соответствии с утверждённым Прейскурантом. Вся информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке регистрации Гостиницы.

2.28. Гостиница не несёт ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической, тепловой энергии, водоснабжения). Гостиница прилагает максимальные усилия для задействования собственных резервных источников таких ресурсов в случае подобных отключений.

2.29. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

2.30. Гостиница не несёт ответственность за утрату денег, валюты, ценных бумаг, банковских и телефонных карт, ювелирных изделий и других ценностей, не сданных на хранение.

2.31. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещениях Гостиницы (за исключением гостевых комнат) систем видеонаблюдения.

3. Порядок бронирования, аннулирование бронирования

3.1. Бронирование размещения или иных услуг в Гостинице осуществляется путём непосредственного обращения в службу приема и размещения (далее – СПиР) или в письменной форме с помощью почтовой или электронной связи.

3.2. Бронирование осуществляется при наличии возможности размещения/оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации (контактная информация для связи, количество гостей, ФИО и гражданство гостей; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; банковские реквизиты для выставления счёта, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание) и согласия гостей с Прейскурантом и настоящими Правилами.

3.3. Для юридических лиц заявка на бронирование номеров в Гостинице принимается на фирменном бланке предприятия с номером контактного телефона и электронной почты для отправки подтверждения с номером бронирования. Для компаний, оплачивающих услуги Гостиницы безналичным расчётом, необходимо указать полные реквизиты организации (юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, БИК, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

3.4. Бронирование считается завершенным лишь после получения Гостем от Гостиницы подтверждения бронирования с номером бронирования.

3.5. Плата за бронирование не взимается.

3.6. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.7. При последующем изменении заявки на бронирование Гость предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за сутки до момента поселения. При размещении большего количества человек, чем указано в предварительной заявке, администрация Гостиницы не гарантирует наличие возможности предоставления мест.

3.8. Подтвержденные бронирования имеют два статуса:

- Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. Для гарантированного бронирования номера в Гостинице взимается предоплата в размере стоимости одних суток проживания или полная оплата за гостиничные услуги по усмотрению Администрации Гостиницы. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до установленного времени заезда даты заезда), опоздания или незаезда Гостя, с него или с лица-заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере

стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров. При безналичной оплате заселение производится после поступления денежных средств на расчетный счет Гостиницы на сумму, согласно подтверждению бронирования.

- Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до определенного часа (до 18:00 часов по местному времени дня запланированного заезда) в день заезда, после чего бронирование может быть аннулировано.

3.9. Гость вправе аннулировать заявку путём обращения в СПиР в письменной форме с помощью почтовой или электронной связи, а также путем непосредственного обращения в СПиР не позднее, чем за 24 часа до установленного времени заезда даты заезда.

3.10. В случае аннулирования заявки возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения Гостя.

4. Права и обязанности Гостей

4.1. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 и 2 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

4.2. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- своевременно и полностью оплачивать предоставленные Гостиницей услуги. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Гостиницей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Гостиницы произвести окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдать номер портье/горничной и магнитный ключ от номера администратору Гостиницы;
- не беспокоить других проживающих, соблюдать тишину и общественный порядок;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту в номере и других помещениях гостиницы, исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- строго соблюдать правила пожарной и электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания;
- в случае возгорания и неисправности электроприборов в номере немедленно сообщить об этом администратору, по телефону «100» или любому сотруднику Гостиницы;
- уходя из номера закрывать окна, водоразборные краны, выключать свет, телевизор, фен, кондиционер и другие электроприборы, сдать номер портье/горничной, магнитный ключ от номера сдать администратору Гостиницы на стойке регистрации;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить стоимость нанесённого Гостинице ущерба, согласно действующему Прейскуранту на порчу гостиничного имущества (Прейскурант

находится на стойке регистрации), в соответствии с законодательством РФ, а также нести ответственность за иные нарушения. В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба.

4.3. Гостю запрещается:

- передавать посторонним лицам магнитную карту от номера Гостиницы, оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- в период с 23:00 по 08:00 размещать в номере лиц без регистрации и оплаты их размещения;
- проносить на территорию Гостиницы и хранить в номере оружие, громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть и т.п.;
- использовать в номере электронагревательные приборы (электроплиты, мультиварки и т.д.), за исключением тех, которые входят в комплектацию номера, запрещено самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи.
- регулировать системы отопления и центрального кондиционирования,
- курение в номере, холлах и помещениях, за исключением специально отведенных мест, обозначенных специальными знаками;
- перемещать утюги, расположенные на этажах Гостиницы, в номера. После использования утюга Гость обязан отключить утюг из электросети;
- нарушать общепризнанные нормы поведения, в том числе находиться на территории Гостиницы в состоянии наркотического, токсичного или чрезмерного алкогольного опьянения;
- проявлять агрессию или совершать действия, угрожающие безопасности и здоровью людей или имущества;
- причинять ущерб имуществу Гостиницы, в том числе в результате порчи имущества животными Гостя;
- загрязнение территории Гостиницы, для сбора мусора предназначены урны;
- перенастраивать телевизор, пульты;
- перемещать мебель и оборудование в номере и вне его;
- выносить бельё, полотенца и инвентарь из номера;
- выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты питания, напитки и посуду.

5. Права и обязанности Гостиницы

5.1. Гостиница обязана информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление Гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

5.2. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

5.3. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- доступ к беспроводному интернету;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка к определенному времени;
- выдача швейных принадлежностей;
- предоставление кипятка;
- временное пользование утюгом и гладильной доской, феном;
- предоставление медицинской аптечки (находится у администратора СПиР), вызов скорой помощи и других специальных служб;
- предоставление справочной информации.

5.4. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих его нормальному (качественному и безопасному) использованию.

5.5. Гостиница имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг и в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг либо отказать в продлении срока проживания, либо выселить Гостя в случае нарушения Гостем и/или приглашенных им лиц настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя и/или приглашенных им лиц в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности, здоровью и имуществу Гостиницы и других лиц.

5.6. В случае грубого нарушения Гостем и/или приглашенными им лицами настоящих Правил, норм противопожарной безопасности, общественного порядка, курения в неположенных местах и неподчинения законным требованиям Гостиницы, Гостиница имеет право отказать этому Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице с составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

5.7. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостинице и условий настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

5.8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Гостиница ответственности не несет.

5.9. Гостиница хранит забытые вещи Гостя в течение 6 (шести) месяцев после выезда Гостя, о чем составляется акт и производится соответствующая запись в Журнале забытых вещей. Получить вещи можно только при предоставлении документа, удостоверяющего личность. После окончания срока хранения вещи утилизируются.

Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 (одного) года с момента составления Акта о забытых вещах.

5.10. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также получения травм и увечий, полученных по вине Гостя.

5.11. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

5.12. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

5.13. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

6. Порядок разрешения споров

6.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Гостиницы и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 1 (одного) месяца со дня ее подачи.

6.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны будут стремиться к разрешению спора на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

6.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

6.4. По всем не урегулированным в настоящих Правилах вопросам Гостиница руководствуется законами и нормами Российской Федерации.

7. Правила пожарной безопасности

Общие условия:

- Запрещено использовать в номере электронагревательные приборы (утюги, кипятильники, кофеварки, электроплиты и пр.), за исключением тех, которые входят в комплектацию номера, запрещено зажигать свечи;
- Запрещено перемещать утюги, расположенные на этажах Гостиницы, в номера. После использования утюга Гость обязан отключить утюг из электросети;
- Уходя, не забывайте выключать телевизор, кондиционер, лампы освещения. Не оставляйте без присмотра включенные в электросеть телефоны, ноутбуки и пр.;
- Уходя, не забывайте извлекать электронный ключ из картоприемника для отключения электроэнергии;
- Не накрывайте включенные торшеры, настольные лампы, бра тканью, полотенцами, элементами одежды и т.д.;
- Запрещено курить в номерах и помещениях Гостиницы;
- Запрещено проносить и хранить в Гостинице легковоспламеняющиеся материалы;
- Постарайтесь запомнить расположение выходов и лестниц с вашего этажа для эвакуации в случае пожара;
- Пожалуйста, ознакомьтесь с индивидуальным планом эвакуации из вашего номера.

В случае пожара в Вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся по внутреннему телефону по номеру 100 или со своего мобильного телефона по номеру 112 (служба спасения);
- Закройте окна;
- Примите меры к тушению огня имеющимися средствами;
- Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте двери, не запирая их на замок;
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию персонала Гостиницы.

В случае пожара вне Вашего номера:

- Увидев огонь или дым, немедленно сообщите о случившемся по внутреннему телефону по номеру 100 или со своего мобильного телефона по номеру 112 (служба спасения);
- Закройте окна и дверь, возьмите свои документы и идите по свободным от дыма коридорам и лестницам к выходу из здания, при задымлении направляйтесь к выходу, пригнувшись к полу и прикрывая органы дыхания влажной или сухой тканью;
- Запрещается пользоваться лифтом при эвакуации.

Если Вы не можете покинуть комнату:

- Если коридоры сильно задымлены, оставайтесь в Вашем номере, немедленно закрыв дверь и открыв окна;

- При наличии ванны, заполните её водой;
- Позвоните по внутреннему телефону по номеру 100 администратору или со своего мобильного телефона по номеру 112 (служба спасения) и сообщите о произошедшем и о вашем местонахождении.
- Во избежание отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;
- В случае проникновения дыма в Ваш номер, защитите Ваш нос и рот мокрым полотенцем, низко наклонитесь или ложитесь на пол;
- Проверьте, не нагревается ли дверь, в случае необходимости, смачивайте ее водой с помощью мусорной корзины;
- С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи;
- В случае организованной эвакуации Гостей из Гостиницы, действуйте по указанию персонала Гостиницы или пожарной охраны.

Самое важное: Сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь панике!