



"УТВЕРЖДАЮ"

Генеральный директор  
АО "ДиЛУЧ"  
Добряков П.Е.

## Правила предоставления услуг в АО «ДиЛУЧ»

Санаторий предназначен для организации и осуществления профилактики заболеваний, лечения и реабилитации на основе использования природных лечебных ресурсов, а также культурно-бытового обслуживания.

### 1. Основные понятия

1.1. Санаторно-курортная путевка - это документ, подтверждающий наличие у его владельца права на получение комплекса санаторно-курортных услуг, в который входит - проживание (размещение согласно заявке); 3-х разовое лечебное питание, в соответствии с приказом МЗ РФ №330 от 05.08.2003г.; лечение основного и сопутствующих заболеваний в соответствии со стандартами санаторно-курортной помощи, утвержденными приказами МЗ РФ, с учетом совместимости процедур и назначений лечащего врача. Санаторно-курортная путёвка оформляется бланком строгой отчетности.

1.2. Оздоровительная путевка - это документ, подтверждающий наличие у его владельца права на получение комплекса оздоровительных услуг, в который входит - проживание (размещение согласно заявке); 3-х разовое питание; минимальный набор оздоровительных процедур. Оздоровительная путевка оформляется бланком строгой отчетности.

1.3. Отдыхающий (гость) – физическое лицо, пребывающие в санатории по санаторно-курортным или оздоровительным путевкам на лечение и отдых, а также лица, находящиеся на территории санатория в качестве гостей и лица, пользующиеся услугами санатория без оформления санаторно-курортных или оздоровительных путевок.

1.4. Заказчик – физическое или юридическое лицо, осуществившее бронирование путевки и ее оплату в интересах отдыхающего (гостя).

1.5. Агент – юридическое лицо, совершающее за вознаграждение действия по поиску Клиентов (отдыхающих) и реализации им комплекса санаторно-курортных или оздоровительных услуг Санатория.

1.6. Расчетный час — установленное санаторием время для заезда и выезда отдыхающих. Расчетный час в АО «ДиЛУЧ» по путевкам предоставленных

для отдыхающих (гостей) по государственным контрактам наступает в 08:00 московского времени. Таким образом, оплаченные сутки проживания в санатории начинаются в 08:00 и заканчиваются в 08:00 следующего дня. Расчетный час в АО «ДиЛУЧ» по путевкам приобретенных отдыхающим (гостем) самостоятельно наступает в 10:00 московского времени. Таким образом, оплаченные сутки проживания в санатории начинаются в 12:00 и заканчиваются в 10:00 следующего дня.

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящие Правила разработаны на основе:

1. Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей",
2. Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» с изменениями и дополнениями,
3. Постановления Правительства РФ от 17 июля 1995г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ» с изменениями и дополнениями,
4. Постановления Правительства РФ от 15 января 2007г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» с изменениями и дополнениями,
5. Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ с изменениями и дополнениями и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

2.2. Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных услуг Санатория утверждаются приказом Генерального Директора Санатория и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами АО «ДиЛУЧ» (далее Санаторий).

2.3. Отдыхающие (далее Гости) обязаны ознакомиться с Настоящими Правилами. Санитарные нормы, а также правила техники безопасности и пожарной безопасности, действующие в помещениях и на территории Санатория, обязательны для исполнения всеми Гостями, проживающими в Санатории, а также посетителями Гостей. Действующие правила, а также

перечень дополнительных услуг находятся в Службе приема и размещения, и разложены в информационные папки номерного фонда, а также на интернет сайте [www.diluch.ru](http://www.diluch.ru).

2.4. Контроль над исполнением настоящих Правил осуществляют: руководители подразделений, администраторы СКЗ и другие уполномоченные лица Санатория.

### **3. Порядок бронирования и заключение договора**

3.1. Гостиничные услуги предоставляются Санаторием на основании договора, заключаемого в письменной форме.

3.2. Договор, заключаемый с Гостем - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором и заключается на основании заявки гостя (бронирования) с указанием категории номера, стоимости путевки, даты заезда, выезда, периода проживания, сведений о заказчике и документе, удостоверяющим его личность и других услуг.

3.3. Бронирование осуществляется посредством интернета сайта [www.diluch.ru](http://www.diluch.ru), телефонного звонка или по электронной почте. Право выбора номера комнаты остается за Санаторием, в целях рационального использования номерного фонда. После обработки заявки сотрудником санатория выставляется счет.

3.4. Договор считается заключенным с момента получения Гостем подтверждения бронирования (Счета).

3.5. После получения счета вносится предоплата не менее 30% от суммы, указанной в счете в течение трех календарных дней. Бронирование снимается в случае отсутствия оплаты в течение данного времени, если иное не согласовано с менеджером по бронированию.

3.6. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 14 дней до даты заезда), опоздания или не заезда Гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

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

3.7. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов.

3.8. Бронирование услуг для юридических лиц (далее Заказчик) осуществляется на основании договора (агентского либо оказания санаторно-курортных услуг). Условия договора, порядок оплаты и др. оговариваются индивидуально с каждым Заказчиком.

#### **4. Порядок взаиморасчетов**

4.1. Оплата за приобретенный пакет услуг может производиться как за наличный расчет, так и по безналичному расчету, при осуществлении расчетов Санаторий выдает Гостю кассовый чек с последующим оформлением бланка строгой отчетности.

4.2. При заезде Гостя, прибывшего по брони третьих лиц (далее Агент), оплативших путевку Гостя в рамках заключенного договора между Санаторием и Агентом, любые изменения в путевке осуществляются на основании письменной заявки от Агента. При отсутствии заявки, Санаторий вправе отказать в изменениях или произвести изменения в соответствии с прайс-листом за счет средств Гостя.

4.3. При заезде Гостя в санаторий, в случае не поступления оплаты за услуги на расчетный счет, Гость размещается на условиях оплаты им стоимости первых 3-х (трех) суток пребывания в санатории. При поступлении денежных средств на расчетный счет санатория, Гостю по его заявлению осуществляется возврат ранее внесенной им суммы.

4.4. При досрочном отъезде Гостя из санатория, возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

при досрочном выезде без уважительной причины Гостю возвращается оставшаяся неиспользованная сумма оплаченной путевки за вычетом стоимости суточного пребывания в Санатории.

по уважительным причинам (болезнь, смерть близких родственников, медицинских противопоказаний, вызов на работу) возврат производится при подтверждении соответствующими документами (подлинными или нотариально заверенными).

4.5. Возврат денежных средств осуществляется на основании поданного Гостем заявления на имя генерального директора Санатория с просьбой вернуть денежные средства за неиспользованные дни либо услуги с удержанием фактически понесенных Гостем услуг и осуществляется в течении 3-х рабочих дней.

## 5. Порядок оформления заезда и выезда

Служба приема и размещения АО «ДиЛУЧ» вправе не заселять в Санаторий лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

5.1. Оформление заезда и выезда Гостя осуществляется круглосуточно в Службе приема и размещения .

5.2. При предоставлении услуг в Санатории действует расчетный час :

5.2.1 По путевкам предоставленных для отдыхающих (гостей) по государственным контрактам

- Время заезда – **08.00**, первая услуга – завтрак до **10.00**, время заселения в номер – не ранее **10.00**;
- Время выезда не позднее - **08.00** утра, следующего за днем окончания путевки;
- В день окончания путевки последняя услуга – ужин.

5.2.2. По путевкам приобретенных отдыхающим (гостем) самостоятельно

- Время заезда – **12.00**, первая услуга – обед;
- Время выезда не позднее - **10.00** утра, следующего за днем окончания путевки;
- В день выезда последняя услуга – завтрак.

5.3. Регистрация в Санатории осуществляется на основании подтвержденного бронирования (Счета) санаторно-курортной или оздоровительной путевки,

5.4. Заселение производится при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, в соответствии с законодательством РФ, в том числе: паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении — для лиц, не достигших 14-летнего возраста или иного документа, предусмотренного постановлением Правительства РФ № 713 (п.2.1 настоящих правил), с последующей постановкой на регистрационный учет по месту пребывания в Отделе по вопросам миграции Отдела МВД России по городу Анапе.

Прием **иностранных** граждан в Санаторий осуществляется в соответствии с законодательством РФ о миграционном учете при наличии следующих документов: паспорт иностранного гражданина, с действующей визой на территории РФ, миграционной картой, разрешение на временное проживание без гражданства, вид на жительство без гражданства (п1.1 настоящих правил) с последующей постановкой на учет в Отделе по вопросам миграции Отдела МВД России по городу Анапе.

5.5 Заселение в Санаторий 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) письменного согласия законных представителей в свободной форме, свидетельств о рождении этих несовершеннолетних, а так же свидетельств о регистрации по месту жительства (форма №8), при его наличии

Заселение в Санаторий несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании письменного согласия законных представителей в свободной форме (при этом возможность оформления нотариального согласия также сохраняется)

Дети в возрасте от 0 до 2 лет размещаются с предоставлением питания, проживанием без предоставления места, без лечения, в соответствии с тарифом по прайс-листу.

5.6. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гости, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках:

**Заселяющимся туристам необходимо представить следующие документы:**

**Для Взрослого:**

- обменную путевку или ваучер;
- доверенность от организации (при оформлении путевки через посредника);
- санаторно-курортную карту 072/у;
- полис ОМС или ДМС;

**Для Детей от 2 до 14 лет:**

- свидетельство о рождении, полис ОМС или ДМС;
- справку о прививках
- при заселении несовершеннолетнего требуется только письменное согласие законных представителей в свободной форме (при этом возможность оформления нотариального согласия также сохраняется)
- для детей от 4 лет (если ребенок будет проходить санаторно-курортное лечение) – санаторно-курортную карту 076/у

При отсутствии справки об эпидокружении, **дети на групповые медицинские процедуры не допускаются.** В случае отсутствия санаторно-курортной карты, медицинские услуги не отпускаются, санаторно-курортная карта может быть оформлена за дополнительную плату, согласно действующего прейскуранта.

5.7. В момент заезда и регистрации в Санатории Гость подписывает согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом

от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ с изменениями и дополнениями "О персональных данных". Гость оставляет за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного заявления.

5.8. В соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. N 214-ФЗ "О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае" Гости, достигшие 18 лет, планирующие проживать в Санатории более 24 часов, обязаны уплачивать курортный сбор не позднее дня поселения. Освобождение от уплаты курортного сбора осуществляется при предъявлении оператору курортного сбора оригинала документа, подтверждающего право на освобождение от уплаты курортного сбора, либо его копии, заверенной в установленном порядке.

5.9. Гости, прибывшие до расчетного часа и в случае продления проживания, могут быть размещены в Санатории (**при наличии свободных мест**), оплатив услуги проживания и питания по действующим ценам Санатория:

- Если период от времени заселения до расчетного часа или задержки после расчетного часа составляет менее 12 часов, плата за проживание взимается за половину суток.
- Если период от времени заселения до расчетного часа или задержки после расчетного часа составляет более 12 часов, плата за проживание взимается за полные сутки.

**Продление срока проживания осуществляется в Службе приема и размещения за 1 сутки до выезда. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.**

5.10. При освобождении номера Гостю необходимо уведомить Службу приема и размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги.

5.11. При выезде из Санатория и освобождении номера Гость демонстрирует номер обслуживающему персоналу (горничной). Гость сдает ключ дежурному администратору в корпусе.

5.12. При выезде из Санатория по требованию Гостя, администратор службы приема (ул.Пушкина,22 Административный корпус), выдает отрывной талон от санаторно-курортной или оздоровительной путевки и другие соответствующие документы (**документы заказываются за 3 дня до выезда**), с указанием фактического времени пребывания по путевке.

## 6. Порядок и условия предоставления услуг

**Лица, требующие индивидуального ухода, принимаются только с сопровождающим.**

6.1. Санаторий предоставляет Гостю санаторно-курортные и оздоровительные услуги в соответствии с утвержденным прейскурантом цен в Санатории. Предельный срок проживания не ограничен, но не менее 7 дней для путевок с лечением.

6.2. Деление санаторно-курортной, оздоровительной путевки и передача ее лицу, не указанному в бланке санаторно-курортной путевки, не допускается.

6.3. **В случае госпитализации** Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре производится за счет средств ОМС или ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса – за счет Гостя. При предоставлении справки из медицинского учреждения путевка пересчитывается с возвратом денежных средств с момента освобождения номера. Дальнейшие условия пребывания в санатории оговариваются индивидуально.

6.4 Санаторий предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи (осуществляется дежурным мед. работником);
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- телефонная связь (местная);
- пользование сетью Wi Fi на территории Санатория, в общественной зоне;
- вызов такси;

6.5. При заселении необходимо проверить наличие в номере полотенец, произвести визуальный осмотр мебели и мягкого инвентаря на наличие каких-либо повреждений. В случае обнаружения неполного комплекта полотенец или повреждений мебели (мягкого инвентаря) незамедлительно сообщить горничной, заведующей гостиничным хозяйством или администратору.

6.6. Смена постельного белья в стандартных номерах 1 категории «3 звезды» 1 раз в 3 дня. Смена полотенец в номерах осуществляется - ежедневно.

6.7. Лечебные процедуры отпускаются строго по времени. В случае опоздания или пропуска процедур возврат денежных средств за не полученные Гостем услуги не производится. За разрешением вопросов отдыхающий обращается к лечащему врачу или дежурному мед. персоналу.

6.8. Питание в столовой отпускается только в установленное время. Доставка еды в номер осуществляется при условии, что Гость болен и не может самостоятельно посетить столовую, по справке врача.

## **7. Правила проживания в Санатории**

*Обращаем Ваше внимание, что на территории санатория и в общественных зонах ведется видеонаблюдение.*

*В период нахождения в Санатории убедительная просьба - соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от употребления алкоголя, курения и нецензурной брани в местах массового отдыха Гостей. Во всех помещениях и на территории необходимо соблюдать порядок, чистоту, бережно относиться к имуществу санатория.*

### **7.1. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:**

- в номерах запрещается использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Санатория;
- при уходе из номера выключать свет, электроприборы;
- перекрывать краны холодной и горячей воды.
- запирать входные и балконные двери;
- в случае утери ключа, санаторно-курортной книжки или карты Гостя немедленно информировать администратора корпуса, стоимость утерянного ключа 300 руб. Помните! Утерянными Вами ключом могут воспользоваться посторонние, с целью проникновения в Ваш номер. Детям до 14 лет ключ не выдается;
- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория, соблюдать чистоту и порядок;
- соблюдать Правила противопожарной безопасности на всех объектах Санатория;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и проживающих;

### **7.2. Условия пребывания детей**

**На территории Санатория действует Закон Краснодарского края № 1539-КЗ от 21 июля 2008 года "О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае" с изменениями и дополнениями.** В целях предупреждения причинения вреда здоровью детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию на территории Краснодарского края не допускается:

1) нахождение без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей, в общественных местах:

а) несовершеннолетних в возрасте от 7 до 18 лет - в ночное время;

б) несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;

Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, несут полную ответственность за их жизнь, безопасность и здоровье и должны соблюдать следующие правила:

- Во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Санатории;
- Посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей. Во время посещения бассейна ответственность за поведение, жизнь и здоровье детей несут родители. Для детей с 2-х до 4-х лет в летний период работает детский бассейн, купание в бассейне разрешается после оформления информационного согласия у врача-педиатра и с обязательным использованием специальных средств детской гигиены (подгузники или трусики-подгузники для бассейна);
- Для детей работает детская игровая комната в помещении столовой на 1 этаже и игровая площадка во дворе корпуса №2. В игровую комнату принимаются дети в возрасте от 4-х лет при предъявлении карты гостя. Детей приводят в игровую комнату и забирают родители ребенка;
- Во время приема пищи не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов. В случае необходимости подбора специального питания детям в возрасте с 2 - 4 лет родителям необходимо обратиться за консультацией к врачу-диетологу. Прием пищи на объектах детской инфраструктуры запрещен.
- По просьбе Гостя в номер для ребенка предоставляют (при наличии) детскую кроватку, детский горшок или детское сидение для унитаза.

7.3. По просьбе Гостей, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц (посетителей Гостей) на территории Санатория и в номерах в период с **10:00 часов до 23:00 часов**, с ограничениями по времени не более 3-х часов с сутки.

Для этого посетителю Гостя необходимо оформить пропуск у администратора в жилом корпусе (если он проживает за территорией Санатория).

В случае задержки посетителя, не проживающего в Санатории, более указанного времени, а также после 23-00 часов, необходимо произвести его оформление в Службе приема и размещения и произвести оплату.

При размещении Гостя в 2-х местном номере с подселением, Посетитель может находиться в номере только по согласованию с другим проживающим.

7.4. Книга отзывов и предложений находится в службе размещения в административном корпусе, в каждом спальном корпусе и администраторов столовой и выдается проживающим по их требованию.

## **8. Ответственность лиц, проживающих в Санатории**

### **8.1. Гостям запрещено:**

- пользоваться электронагревательными приборами (кипятильники, электроплиты);
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие и боеприпасы, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- проживание и пребывание в Санатории с животными категорически запрещено. Нарушение прекращает действие договора на оказание услуг немедленно, а также влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера, в котором обнаружено животное;
- самовольно переселяться из одного номера в другой;
- передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера;
- расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др.;
- выносить из номера принадлежащее санаторию имущество (предметы комплектации) за исключением полотенец, предназначенных для бассейна и пляжа;
- выносить из столовой продукты и посуду (за исключением рекомендации врача);
- в целях соблюдения взаимных интересов запрещается нарушать тишину с 23.00 часов до 7.00 часов;
- а также посещать общественные места в купальных костюмах (за исключением пляжа).

### **8.2. Гостям не рекомендуется:**

- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки (распитие спиртных напитков в номере). В случае пищевых

отравлений, Санаторий не несет ответственности за употребление продуктов и напитков, приобретенных за территорией;

- включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;
- ложиться в постель в верхней одежде и обуви;
- ходить по газонам и клумбам, находящимся на территории Санатория, срывать цветы, выкапывать насаждения.

### **8.3. К лицам, проживающим в Санатории, за нарушение правил проживания могут применяться следующие санкции:**

- устное замечание ответственных лиц администрации;
- письменное уведомление учреждения, выдавшего путевку, о нарушении настоящих правил;
- письменное предупреждение о возможном выселении;
- выселение;
- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;
- сообщение по месту выдачи путевки о не возмещенном материальном ущербе;
- обращение в органы внутренних дел.

## **9. Права и обязанности сторон**

9.1. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют: Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; инвалиды детства, инвалиды 1 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, инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

9.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Санаторий несет перед Гостем ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **10. Обеспечение сохранности имущества**

10.1. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Санатория. В противном случае Санаторий освобождается от ответственности за не сохранность.

10.2. Санаторий отвечает за утрату денег, и иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты санаторием на хранение (сейфовая ячейка) на ресепшене.

10.3. За испорченное, поврежденное, утерянное имущество Санатория, каждый проживающий в Санатории гость несет материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в размере, указанном в Прейскуранте.

## **11. Курение:**

**В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с изменениями и дополнениями в помещениях и на территории Санатория установлен ЗАПРЕТ курения табака.**

В случае несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя, а Гость обязан возместить расходы на восстановление имущества, уборку и химчистку номера в соответствии с расценками сторонней организации производящей услуги.

## **12. Памятка Гостю**

### **Как действовать при пожаре**

**Если в здании возник пожар, сработала пожарная сигнализация, необходимо:**

- немедленно покинуть помещение согласно плану эвакуации при пожаре, по пожарной лестнице. Ключ от двери выхода на пожарную лестницу находится рядом с дверью, в коробочке. При наличии лифта в здании пользоваться им категорически запрещается;
- максимальное задымление будет на верхних этажах здания, поэтому надо не медлить с эвакуацией;
- при движении через горящее помещение и задымленные места следует проходить их быстро, задержав дыхание, защитив нос и рот влажной плотной тканью;
- в сильно задымленном помещении передвигаться надо ползком или пригнувшись, так как в прилегающем к полу пространстве чистый воздух сохраняется дольше, а чтобы не потерять направление в условиях плохой видимости - продвигаться вдоль стены;
- при движении постараться закрыть двери помещений, откуда дым поступает в коридор и эвакуационную лестницу;

- если эвакуационная лестница задымлена, надо открыть или разбить находящиеся на лестничной клетке окна, чтобы выпустить дым и дать приток свежему воздуху;
- если эвакуационная лестница отрезана огнем или сильно задымлена, нужно остаться в номере, плотно закрыв его дверь, и подать сигнал о своем местонахождении по телефону, голосом, в крайнем случае - махая куском ткани из окна или другим способом, постараться заткнуть мокрой тканью, тряпками щели, через которые дым поступает в помещение;
- если на окнах помещения установлены распашные решетки, их необходимо открыть, опасно оставаться в помещениях, на окнах которых установлены глухие решетки;
- окно в помещении, в котором остался работник, открывается в крайнем случае (если не удастся сообщить о своем местонахождении по телефону), так как приток воздуха может привести к загоранию двери и далее всего помещения;
- в случае выхода из здания через аварийный выход на технический этаж или кровлю здания, необходимо подать сигнал о своем местонахождении и осуществлять спуск на землю по пожарным лестницам только после разрешения пожарных (если промедление не угрожает жизни);
- недопустимо прыгать из окон здания, если они расположены высоко;
- очень опасно спускаться по водосточным трубам, стоякам - это возможно лишь в исключительных случаях;
- если на человеке загорелась одежда, необходимо помочь ему сбросить ее, либо набросить на него любое покрывало, которое следует плотно прижать к телу пострадавшего (если доступ воздуха ограничен, горение быстро прекратится), не давать человеку с горящей одеждой бежать;
- загоревшуюся на себе одежду можно потушить, катаясь по земле, защитив голову;
- при угрозе взрыва надо лечь на живот подальше от окон, застекленных дверей, проходов, лестниц, защищая голову руками;
- если произошел взрыв, следует принять меры по недопущению пожара и паники, оказать первую помощь пострадавшим.