

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

Общие положения.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- «гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице «Swissôtel Resort Сочи Камелия», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем в данных правилах;
- «цена номера» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «потребитель», «гость» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- «исполнитель» — общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания Камелия», предоставляющее потребителю гостиничные услуги в гостинице «Swissôtel Resort Сочи Камелия» по адресу: 354002, г. Сочи, ул. Курортный проспект, 89, далее «Отель» или «Гостиница»;
- «заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – договор), в пользу потребителя;
- «бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);
- «расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

1. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", а также в соответствии с международными стандартами компании Swissôtel.

1.2 Право на оказание Гостиницей гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице соответствующей категории «5 звезд».

1.3 Предельный срок проживания в Гостинице для граждан РФ - не устанавливается. Для иностранных граждан в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

1.4 Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.5 Время заезда в Отель – 16:00 по Московскому времени.

1.6 Расчетный час в Отеле – 12:00 по Московскому времени.

1.7 В Отеле установлена посуточная оплата проживания. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12:00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12:00 часов дня текущих суток до 12:00 часов дня следующих суток.

1.8 При предоставлении раннего заезда, при условии наличия необходимой категории номеров, с 00:00 до 04:00, оплата взимается в размере 100% от установленного тарифа за номер за сутки. При предоставлении раннего заезда, с 04:00 до 08:00, оплата взимается в размере 50% от установленного тарифа за номер за сутки.

1.9 В случае отъезда позднее установленного часа, но до 18:00 установлена оплата в размере 50% от установленного тарифа за номер за сутки, после 18:00 – полная стоимость проживания за сутки.

1.10 Ранний заезд и продление проживания в отеле не гарантированы и предоставляются по возможности после

обязательного согласования с сотрудником службы приёма и размещения гостей, если они не были оговорены и заранее подтверждены отделом продаж или отделом бронирования.

1.11 Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами.

1.12 Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила со всеми приложениями имеются в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы.

1.13 Информация об исполнителе гостиничных услуг (далее – «Исполнитель») и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы).

1.14 Перечень дополнительных услуг, оказываемых Гостиницей, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещённых в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

1.15 В Гостинице третьими лицами оказываются иные платные услуги, перечень которых установлен Приложением №4 к настоящим Правилам.

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

2.1 Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для осуществления бронирования по телефону +7 800 600 88 01, +7 862 296 88 01, электронной почте HA5C8-RE@accor.ru или по иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя (заказчика).

2.2 Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.

2.3 При заключении договора об оказании услуг с заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование.

2.4 Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель ожидает гостя (также именуемого «потребитель», «заказчик») до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него (или с заказчика) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель ожидает гостя до определенного часа, установленного отелем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.5 Бронирование считается действительным с момента получения потребителем подтверждения бронирования, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) отеля, госте (потребителе), категории (виде) заказанного номера и его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в отеле, а также иные, определяемые отелем сведения.

2.6 Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров соответствующей категории на весь запрашиваемый период.

2.7 Авансовый платеж при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем Подтверждении бронирования, или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг

Исполнителя, в сети Интернет.

2.8 В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет-подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется потребителем (заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

2.9 При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.10 Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

2.11 Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций в зависимости от условий выбранного тарифа.

2.12 Порядок внесения изменений или отмены/отказа от бронирования зависят от условий забронированного тарифа. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от потребителя (заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика).

2.13 В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, а равно досрочного выезда потребителя из гостиницы, исполнитель оставляет за собой право взыскать с потребителя (заказчика) плату за фактический простой номера в зависимости от условий выбранного тарифа.

2.14 Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг.

3.1 Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными исполнителем гостиничных услуг.

3.2 При этом под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы потребителем; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, и заверены генеральным менеджером гостиницы.

3.3 Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.

3.4 Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5 К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также банковские карты следующих платежных систем: VISA, MASTERCARD, Union Pay, MAESTRO, МИР.

3.6 При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек и информационный счет.

3.7 Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

3.8 Детям в возрасте до 3 полных лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (люлька) без дополнительной оплаты. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей. В номерах категории Swiss Advantage (стандарт) и Swiss Executive (стандарт премиум) возможно установить не более 1 дополнительной кровати и 1 люльки в номере. В номерах категории Duplex, Grand Duplex и Family duplex (двухуровневые) возможно установить дополнительную кровать исключительно на 1 этаже.

3.9 При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее чем за сутки при посуточной оплате. Гостиница вправе потребовать от потребителя уплаты штрафной неустойки за досрочный выезд из гостиницы в размере, не превышающим стоимость проживания за одни сутки в забронированном потребителем номере.

3.10 При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю в момент выезда из Гостиницы после удержания Гостиницей всех причитающихся ей денежных средств.

3.11 Потребитель при желании может воспользоваться дополнительными платными услугами (междугородняя телефонная связь, услуги стирки, химчистки, минибар и др.) в момент размещения в Гостинице оплачивает депозит, под которым понимаются денежные средства в сумме, установленной соответствующим прейскурантом, если иное не согласовано сторонами при заключении договора. Депозит является способом обеспечения оплаты потребителем дополнительных платных услуг и суммы ущерба, причиненного исполнителю. Исполнитель гостиничных услуг удерживает из суммы депозита стоимость потребленных потребителем дополнительных платных услуг, а также сумму ущерба (при причинении исполнителю ущерба). При выезде Потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается подписание потребителем (заказчиком) договора об оказании гостиничных услуг.

3.12 Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

4. Порядок оформления проживания (размещения).

4.1 Для проживания в Гостинице необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у администратора гостиницы.

4.2 Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа – регистрационной карты, который содержит:

- а) наименование исполнителя;
- б) сведения о заказчике (потребителе);
- в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- г) цену номера;
- д) период проживания в гостинице;
- е) иные необходимые сведения;
- ж) соглашение о защите и неразглашении информации согласно

законодательству РФ.

4.3 Предъявление документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, является обязательным для всех гостей, заезжающих в отель. Регистрация гостей осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713, а также в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных лиц и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9.

4.4 Гость обязан подписать регистрационную карту в процессе заселения в отель. Подписание регистрационной карты свидетельствует о полном и всеобъемлющем ознакомлении гостя с настоящими правилами, включая все его приложения. В случае отказа гостя подписать регистрационную карту, Гостиница оставляет за собой право отказать в обслуживании.

4.5 Посещение гостей лицами, не проживающими на территории Гостиницы, возможно при наличии документов, удостоверяющих личность приглашенного, с последующей обязательной регистрацией на стойке приема и размещения.

4.6 Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем 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;
- е) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

4.7 Иностранный гражданин при заселении в отель должен предоставить следующие документы:

- 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;
- действующая миграционная карта с отметкой о пересечении границы. Если с момента пересечения границы прошло более 7 рабочих дней, иностранный гражданин обязан предъявить уведомление о регистрации с предыдущего места пребывания;
- действующая виза в РФ, за исключением граждан, в отношении которых предусмотрено безвизовое пребывание на территории РФ;
- для иностранных граждан, не достигших возраста 14 лет и имеющих только свидетельство о рождении на иностранном языке,

требуется нотариально заверенный перевод свидетельства о рождении на русский язык.

4.8 При отказе в предъявлении потребителем документов, указанных в настоящих Правилах, или необходимых в силу требования законодательства РФ, оформленных в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.9 Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество спальных мест в номере.

4.10 При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается карта гостя и электронный ключ от номера.

4.11 Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

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

4.13 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 граждан.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и предоставлении согласия законных представителей (одного из них).

5. Порядок предоставления гостиничных услуг.

5.1 Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

5.2 В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

5.3 Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя, и ключу от номера.

5.4 Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

5.5 Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получению;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

5.6 Потребители при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.7 Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться в Гостинице до 23:00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя потребителя в номере после 23:00 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице.

5.8 Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

5.9 Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

5.10 При необходимости продления срока проживания потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного часа выезда дня, в котором потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

5.11 Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера, и должна быть произведена потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором потребитель продлил проживание.

5.12 При выезде из Гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.13 При наличии свободных номеров в Гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои РФ и Советского Союза;
- полные кавалеры Ордена Славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет;
- беременные женщины;
- пенсионеры.

5.14 Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения Гостиницы.

5.15 Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

5.16 Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

5.17 Курение в номерах и общественных помещениях отеля запрещено в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий табака». В случае выявления курения в номерах или общественных зонах, гость обязуется оплатить сбор за генеральную уборку в размере 7500 (семь тысяч пятьсот) рублей.

5.18 Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

6. Права, обязанности и ответственность исполнителя

6.1 Исполнитель обязуется:

6.1.1 Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2 Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3 Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях Гостиницы.

6.1.4 Не проводить после 23:00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.1.5 Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.1.6 Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

6.1.7 Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

6.1.8 В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

6.1.9 Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.1.10 Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

6.1.11 Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец – ежедневно по запросу гостя или не реже чем через 3 дня.

6.1.12 Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, принимать меры по жалобам гостей.

6.1.13 Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения гостей месте и предоставлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в отеле ресторанов, средств связи; сведения о вышестоящей организации.

6.1.14 Гостиница обязана информировать гостей во время заезда о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке оплаты, а также обеспечить предоставление гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденными тарифами.

6.1.15 Гостиница вправе произвести замену предоставленного номера или требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого номера для проведения экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их ликвидации.

6.1.16 Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из Гостиницы и выдворить за территорию Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.1.17 Исполнитель не несет ответственность перед потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля исполнителя.

6.1.18 Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.1.19 Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

6.1.20 Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы.

6.1.21 Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации Гостиницы;
- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в Гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника Гостиницы) и пр.;
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.1.22 Сроком хранения вещей потребителя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.

6.1.23 Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение.

6.1.24 Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактным данным.

6.1.25 Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному потребителем.

6.1.26 Гостиница определяет порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых гостями вещей. Забытые гостем вещи находятся на хранении в Гостинице в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также денежные средства хранятся в Гостинице 6 месяцев с момента обнаружения забытых вещей. За хранение забытых вещей плата не взимается.

6.1.27 По истечении установленного срока хранения, забытые потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами исполнителя.

7. Права, обязанности и ответственность потребителя.

7.1 Потребитель обязан:

7.1.1 Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Гостиницы.

7.1.2 Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3 Уважать права других потребителей и посетителей Гостиницы

7.1.4 Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5 Немедленно оповестить портье и службу безопасности в случае утраты карты гостя.

7.1.6 Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное им лицо.

7.1.7 Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.1.8 Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.1.9 Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.

7.1.10 Соблюдать очередность при оформлении размещения, при отсутствии принадлежности к льготной категории граждан, указанной в п. 6.13.

7.1.11 Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.

7.1.12 В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

7.1.13 Соблюдать санитарно-гигиенические правила.

7.2 Потребителю запрещается:

7.2.1 В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем;

7.2.2 Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя.

7.2.3 Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах. За курение в номере, на балконе и в общественных местах взимается сбор, компенсирующий дополнительную уборку.

7.2.4 Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

7.2.5 Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).

7.2.6 Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны за исключением собаки поводыря и домашних собак и кошек. Необходимые требования к содержанию собак-поводырей и домашних собак и кошек указаны в Приложении №3 к настоящим Правилам.

7.2.7 Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

7.2.8 Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.

7.2.9 Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы.

7.2.10 Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы.

7.2.11 Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

7.2.12 Засорять места общего пользования.

7.2.13 Использовать открытый огонь.

7.2.14 Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы.

7.2.15 Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23:00 до

07:00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других гостей.

7.2.16 Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

7.2.17 Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

7.2.18 Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы, этажей), за исключением предприятий питания.

7.2.19 Осуществлять видеосъемку на территории Гостиницы без согласования с администрацией исполнителя.

7.3 Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

7.4 Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

7.5 Потребитель вправе:

7.5.1 Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

7.5.2 Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.

7.5.3 Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

7.6 В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному исполнителем прейскуранту.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Правила противопожарной безопасности;
2. Меры предосторожности при использования электроприборами в гостиничном номере;
3. Правила проживания в Гостинице с животными;
4. Перечень иных платных услуг, оказываемых в Гостинице третьими лицами;
5. Правила пользования услугами пляжа.
6. Правила посещения спа-центра.

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

ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Настоящая инструкция является обязательной для исполнения всеми проживающими в Гостинице «Swissôtel Resort Сочи Камелия» и их посетителями.

1. Проживающим и их посетителям при нахождении их в Гостинице запрещается:

1.1. Зажигать спички, зажигалки, свечи, курить в неустановленных для этого местах. Курение разрешается только вне помещений Гостиницы, на территории и пляже, в специально отведенных и оборудованных местах.

1.2. Приносить, хранить, поджигать, приводить в действие:

- пиротехнические изделия (петарды, бенгальские огни, хлопушки, и т.п.);
- бытовые свечи, сухой спирт;
- керосиновые, паяльные лампы, бытовые электроприборы, кроме тех, которыми уже укомплектован гостиничный номер (например, кипятильники, электрообогреватели, мультиварки, печи СВЧ, т.п.);
- легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (бензин, керосин, растворители, краски, т.п.);
- горючие материалы.

1.3. Использовать не по назначению противопожарное оборудования (огнетушители, пожарные рукава, пожарные извещатели, т.п.).

1.4. Повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, извещатели.

1.5. Загромождать мебелью или другими предметами (чемоданами, т.п.):

- эвакуационные пути из номера;
- лестничные марши, коридоры, холлы и выходы к ним;
- основные и запасные пути эвакуации.

1.6. Пользоваться поврежденными (неисправными) электророзетками, электровыключателями, электроприборами, а также вставлять в них посторонние предметы.

2. При эксплуатации электроприборов запрещается:

2.1. Нарушать правила пользования электроприборами при эксплуатации. Эксплуатация электроприборов (в том числе э/удлинителей, э/тройников, т.п.) в технически неисправном состоянии (поврежден корпус прибора, повреждена изоляция э/шнура, имеется запах гари, неисправна э/вилка).

2.2. Подключать электроприборы в сеть с напряжением большим, чем напряжение, на которое рассчитан электроприбор.

2.3. Устанавливать на электроприборы какие-либо предметы, в том числе горючие предметы, посуду с жидкостью (вазы с цветами, стакан с водой, т.п.).

2.4. Завязывать, скручивать, защемлять электрошнуры электроприборов.

2.5. Тянуть за шнур для отсоединения электроприбора от электросети.

Уходя из комнаты, необходимо выключить освещение и электроприборы, за исключением тех, которые допускается эксплуатировать без надзора за ними.

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

**МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ
ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ В ГОСТИНИЧНОМ НОМЕРЕ**

- Не используйте прибор при поврежденном шнуре питания или вилке, если нарушена нормальная работа устройства, если оно падало или было повреждено другим образом
- При отключении электроприбора от сети держитесь только за вилку, не тяните за провод, это может привести к повреждению провода или розетки и вызвать короткое замыкание
- Не пытайтесь ремонтировать электроприборы самостоятельно! В случае неисправности обратитесь в службу приема и размещения, либо сервисную службу по внутреннему номеру 8855.
- В случае, если у Вас возникли трудности с эксплуатацией электроприбора, свяжитесь с сервисной службой по внутреннему телефону 8855 для получения инструкции по эксплуатации, либо рекомендаций. Факт использования электроприбора свидетельствует о том, что пользователь знаком с инструкцией по эксплуатации электроприбора.
- Запрещается погружать электрические приборы в воду. При случайном попадании электроприбора в воду не пытайтесь вытащить подключенный электрический прибор из воды: немедленно выньте вилку из сетевой розетки.
- При намокании наружных поверхностей электроприбора, шнура питания или штепсельной вилки отключите вилку от розетки. Для дальнейшего использования прибора дождитесь его полного высыхания.
- Шнуры питания электроприборов не должны касаться острых кромок и горячих поверхностей.
- Электрические приборы не предназначены для использования детьми, а также людьми с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями, или нехваткой опыта и знаний. Они могут использоваться прибором только под наблюдением человека, ответственного за их безопасность. Не позволяйте детям играть с прибором.
- Никогда не оставляйте без присмотра электрический прибор, когда вблизи находятся дети.
- Эксплуатация электроприборов не подразумевает применения к ним физической силы, так как это может привести к поломке по вине пользователя.
- Оберегайте электроприборы от ударов, падений и иных механических воздействий.
- Тёплые пищевые продукты и напитки можно поместить в холодильник только после их охлаждения до комнатной температуры.

При использовании кофе-машины запрещается:

- прикасаться к нагретым поверхностям кофе-машины.
- устанавливать кофе-машину на неровную, неустойчивую поверхность;
- направлять струю пара или горячей воды на части тела во избежание ожогов.

При использовании фена запрещается:

- пользоваться феном в ванне и в душе или поблизости от раковины, наполненной водой;
- класть фен на место, в которое может попасть вода или другие жидкости;
- закрывать решетки для входа и выхода воздуха посторонними предметами.

При использовании электрического чайника запрещается:

- устанавливать чайник на неровную, неустойчивую поверхность;
- устанавливать на чайник посторонние предметы;
- использовать чайник вне гостиничного номера;

- использовать чайник для нагревания иной жидкости, кроме чистой питьевой воды;
- во избежание ожогов прикасаться к горячим деталям прибора незащищенными руками до тех пор, пока они полностью не остынут;
- во избежание ожогов паром открывать крышку чайника, пока вода кипит;
- включать чайник при его наполнении водой ниже отметки MIN и выше отметки MAX;
- оставлять чайник включенным в сеть после окончания его использования.

При использовании электрического утюга запрещается:

- заполнять резервуар для воды выше отметки MAX;
- использовать и устанавливать утюг на неровной, неустойчивой поверхности;
- оставлять утюг включенным в сеть после окончания его использования;
- оставлять включенный в сеть утюг без присмотра;
- касаться горячей подошвы утюга сетевым шнуром;
- прикасаться к горячей подошве утюга незащищенными руками, пока она полностью не остынет;
- направлять струю пара от парогенератора на людей; добавлять в резервуар для воды духи, уксус, крахмал, добавки для глажения и любые другие химические средства.

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

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «SWISSÔTEL RESORT
СОЧИ КАМЕЛИЯ» С ЖИВОТНЫМИ**

1. Проживание в Гостинице с домашними животными весом более 5 кг и 35 см в холке, а равно с собаками бойцовских пород, запрещено.
2. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено.
3. Проживание с животными весом более 5 кг и выше 35 см в холке разрешено исключительно для людей с ограниченными возможностями с обслуживающими их нужды собаками-поводырями; При бронировании номера необходимо согласовать возможность проживания в номере с собакой-поводырем.
4. Размещение с животным в номере допускается из расчета одно животное на одну комнату номера.
5. Размещение в Гостиницу с животным производится по предъявлению ветеринарного паспорта установленного образца, с актуальными отметками о прохождении вакцинации.
6. Обязательства гостя:
 - 6.1. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории гостиницы;
 - 6.2. Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для животного.
 - 6.3. Для кормления животного гость обязан привезти с собой специальную посуду.
 - 6.4. Для туалета гость обязан привезти с собой специальный лоток.
 - 6.5. Гость обязан обеспечить отсутствие животного, либо его нахождение в специальной клетке во время уборки номера сотрудниками Гостиницы или проведения ремонтных работ в номере.
7. Ответственность гостя:
 - 7.1. Всю ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула животного несет гость.
 - 7.2. Всю ответственность и расходы за возможную порчу имущества Гостиницы животным несет хозяин питомца.

7.3. Все риски, связанные и исходящие из поведения собак, а также времени и условий их нахождения в номерном фонде Гостиницы несет владелец животного.

8. Ограничения, накладываемые администрацией гостиницы при проживании с животными:

8.1. Запрещается кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице.

8.2. При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, холле корпуса, на территории Гостиницы.

8.3. Запрещен выгул собаки-поводыря на территории Гостиницы и на газонах.

8.4. Перемещение по общественным зонам и прилегающим территориям Гостиницы с собаками осуществляется только при облачении животного в намордник и ошейник с поводком на металлическом карабине.

8.5. Запрещается брать с собой животных в ресторан, спа, на пляж и другие места общего пользования.

8.6. Запрещается мыть животное в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.

8.7. Запрещается вычесывать собаку-поводыря в номере Гостиницы.

9. Гостиница оставляет за собой право расторгнуть договор с гостем, проживающим с домашним животным:

- в случае нарушения правил проживания в Гостинице с животным;
- агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

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

**ПЕРЕЧЕНЬ ИНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В
ГОСТИНИЦЕ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ**

№	Юридическое наименование лица	ИНН	Описание оказываемых услуг
1	ООО «Ювелирная компания МК»	7707780326	Розничная торговля ювелирными украшениями
2	ООО «Престиж»	2320235333	Транспортные услуги
3	ИП Микаэлян Р. А.	232011119292	Парикмахерские и маникюрные услуги
4	ИП Пятибратова М.С.	231707811345	Розничная торговля курортными товарами
5	ИП Котляренко Н.А.	231700096583	Розничная торговля текстильными изделиями

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

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ПЛЯЖА.

1. К территории Пляжа относятся:

- 1.1. детский бассейн;
- 1.2. зона оказания услуг общественного питания;
- 1.3. санитарно-гигиеническая зона (кабины для переодевания, санузлы);

2. Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения Посетителей, находящихся на территории Пляжа.

3. Правила посещения Пляжа составлены в соответствии с нормативными требованиями правовых актов Российской Федерации.

4. Ответственность за последствия, возникшие на территории Пляжа вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил) по пользованию водными объектами на территории Пляжа, несет сам Посетитель.

5. Право пользования услугами Пляжа предоставляется только лицам:

- оплатившим разовое пользование услугами Пляжа;
- держателям именного абонеента;
- гостям, проживающим в гостинице Swissôtel Resort Сочи Камелия.

6. К услугам пляжа относятся:

- пользование полотенцами отеля, лежаками, зонтами и тентовыми конструкциями, детским бассейном и детской площадкой;
- участие в анимационной программе;
- использование закрытых душевых;
- занятия на спортивной площадке.

7. Для гостей, не купивших право пользования услугами пляжа доступны:

- галечный пляж;
- открытые душевые кабины;
- туалетные комнаты;
- фонтанчики с питьевой водой.

8. Посетители имеют право находиться на территории Пляжа только в установленные часы работы. Посетители обязаны освободить Пляж по истечении времени его работы.

9. Посетители должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Посетителей.

10. Посетители должны выполнять требования сотрудников Пляжа в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты.

11. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций, в том числе при неблагоприятных погодных условиях посетители обязаны незамедлительно покинуть Пляж.

12. Посещение Пляжа запрещено:

12.1. лицам, страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями; открытыми ранами и любыми другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью других посетителей;

12.2. лицам в состоянии алкогольного опьянения, а также лицам, находящимся под воздействием наркотических, психотропных или иных одурманивающих веществ;

12.3. лицам, чье поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию Пляжа или противоречит принятым в обществе правилам поведения;

12.4. лицам до 16 лет включительно без сопровождения взрослых.

13. На территории Пляжа запрещено:

- 13.1. заходить в воду при вывешенном черном/красном флаге;

- 13.2. распивать спиртные напитки, за исключением специально предусмотренных для этого точек общественного питания;
- 13.3. пользоваться бассейнами, а также акваторией Черного моря в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, либо под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ;
- 13.4. бегать, кричать, толкаться, свистеть, без надобности звать на помощь, вводя в заблуждение других посетителей и персонал Пляжа;
- 13.5. оставлять детей без присмотра;
- 13.6. купать в море и бассейне детей до 3-х лет без использования специального памперса для купания;
- 13.7. использовать на пляже стеклянную посуду.
14. Администрация Гостиницы вправе:
- 14.1. не допускать на территорию Пляжа лиц, не достигших 16 лет, без сопровождения совершеннолетних лиц;
- 14.2. не впускать на территорию Пляжа лиц, поведение которых может нарушить общественный порядок, представлять опасность для других посетителей, и/или противоречить принятым общественным нормам поведения;
- 14.3. не впускать на территорию Пляжа лиц, которые не согласны соблюдать настоящие Правила или систематически нарушают их;
- 14.4. удалить с территории Пляжа посетителей, нарушающих правила Пляжа, не соблюдающих расположенных на территории Пляжа предупредительных знаков, указанных на вывесках требований, не выполняющих указаний персонала;
- 14.5. Администрация Гостиницы не несет ответственности за сохранность личных вещей и/или ювелирных украшений посетителей, а также вещей, оставленных без присмотра, или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены. Посетитель самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей.
15. Ответственность Посетителей:
- 15.1. В случае утраты или повреждения имущества Пляжа по вине Посетителя, он обязан возместить причиненный ущерб, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 15.2. За ущерб, нанесенный Пляжу, находящемуся на нем имуществу, имуществу и/или здоровью посетителей, Посетитель несет ответственность в установленном законодательством РФ порядке.
- 15.3. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними, а также недееспособными лицами, несут ответственность их родители или опекуны.

Приложение №6
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА

- Настоящие Правила регулируют процедуру посещения спа-центра Гостиницы и являются неотъемлемой частью Правил проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Swissôtel Resort Сочи Камелия».
- Под «спа» в целях настоящего Приложения понимаются расположенные на территории Гостиницы бассейн, а также гидротермальные зоны, тренажерный зал, процедурные кабинеты.
- Дети до 16 лет допускаются на территорию спа только в присутствии совершеннолетнего сопровождающего (родителя, опекуна и т.п.).
- Гидротермальная зона является раздельной для мужчин и женщин.
- Посетители спа обязаны:
 - соблюдать правила внутреннего распорядка, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала

Гостиницы, в том числе в части соблюдения санитарно-гигиенических требований;

- соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу Гостиницы, не допускать действий, создающих опасность для окружающих;
 - бережно относиться к имуществу спа не допуская его порчу или утрату;
 - после окончания процедур вернуть на место используемый инвентарь или оборудование;
 - оставлять использованные полотенца в специально предназначенных корзинах;
 - для детей до 3-х лет использовать специальный памперс для купания во время пребывания в джакузи или бассейне;
 - перед посещением саун принимать душ, вытирается полотенцем и только после этого проходит на территорию гидротермальной зоны;
 - соблюдать время пребывания в парных, которое не должно превышать 15 минут;
 - стелить полотенце на место сидения в саунах в целях гигиены.
6. На территории спа запрещается:
- шуметь, кричать, громко разговаривать, мешать отдыху других гостей;
 - курить и употреблять алкогольные напитки в неустановленных для этого местах;
 - употреблять наркотические средства и токсичные вещества;
 - пользоваться услугами спа в состоянии алкогольного опьянения;
 - приносить в спа стеклянные, режущие, колющие предметы, а также еду, жевательные резинки и пачкающие вещи;
 - входить в служебные и технические помещения спа;
 - самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
 - входить на территорию гидротермальных зон в обнаженном виде;
 - прыгать и нырять с бортиков бассейна;
 - бегать по территории бассейна;
 - плавать и загорать на территории бассейна без купального костюма;
 - погружаться в воду на задержанном дыхании;
 - входить в воду с жевательной резинкой;

7. Ответственность:

7.1. За оставленные без присмотра (в том числе в шкафчике для переодевания) ценные вещи администрация Гостиницы ответственности не несёт.

7.2. Ответственность за жизнь и здоровье ребенка, прибывающего во взрослом бассейне, несет сопровождающий его родитель или опекун.

7.3. В случае возникновения необходимости переноса или отмены посещения ранее забронированных спа-процедур, Посетитель обязан сообщить об этом персоналу Гостиницы или спа не позднее, чем за 3 часа до начала забронированной процедуры.

7.4. В случае утраты или повреждения имущества бассейна Посетитель обязан возместить ущерб в полном объёме.

В СЛУЧАЕ ПОЖАРА

- План эвакуации находится на внутренней стороне входной двери Вашего номера. Ознакомьтесь с эвакуационными путями и расположением ближайших запасных выходов.
- Заблаговременно сообщите сотрудникам службы «Швейцарский сервис», если у Вас какие-либо ограничения по состоянию здоровья.
- Напоминаем, что курить на территории отеля разрешается только в специально отведенных местах, категорически запрещается курение в номере.

4. В случае возникновения пожара система пожарной сигнализации сработает автоматически. Если Вы заметили пожар в общественном месте, активируйте ближайшую пожарную сигнализацию.
5. Если Вы заметили пожар у себя в номере, немедленно нажмите кнопку «Экстренный вызов» на телефоне или активируйте ближайшую пожарную сигнализацию. Закройте все двери во избежание распространения огня. Если вы не можете покинуть комнату, выключите кондиционер, закройте все двери и окна. Закройте все вентиляционные щели при помощи мокрых полотенец. Сообщите любому из сотрудников отеля, что Вы все еще находитесь в номере, указав номер комнаты. Повесьте большое полотенце на окно, чтобы показать, что Вы все еще в номере.
6. Если Вы заметили задымление у себя в номере или в коридоре, избегайте дыма, нагнувшись как можно ниже и закрывая рот руками.
7. Перед тем как открыть дверь, убедитесь, что дверная ручка не горячая, и только после этого аккуратно открывайте. Убедитесь в том, что в коридоре нет признаков возгорания и сильной задымленности. Если Вы заметили большое количество дыма, немедленно закройте дверь.
8. Если коридор не задымлен, закройте за собой дверь и проследуйте к ближайшему запасному выходу. Если вы заметили задымление, проследуйте к выходу, нагнувшись как можно ниже и закрывая рот руками.
9. Никогда не пользуйтесь лифтами при пожаре. Сохраняйте спокойствие и покиньте отель, используя ближайшую пожарную лестницу. Если на Вашем пути возникли преграды, выберите другой путь эвакуации.
- В случае пожара главное – всегда сохранять спокойствие и не паниковать.

НОМЕРА ЭКСТРЕННЫХ СЛУЖБ:

Пожарная служба	01
Скорая помощь	03
Единая служба спасения	112
Полиция	02

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАССЕЙНОМ

Общие правила:

1. Перед и после посещения бассейна, джакузи и саун рекомендуется принять душ.
 2. Перед посещением бассейна, джакузи и саун рекомендуется снять все украшения во избежание их потери.
 3. Не разрешается нахождение в бассейне, фитнес-зале и на пляже в непредназначенной для этого одежде и обуви.
 4. Не разрешается бегать рядом с бассейном, джакузи и прыгать в воду с борта бассейна.
 5. Дети младше возраста 16 лет не допускаются в бассейн, термальный комплекс и фитнес-зал без сопровождения взрослого.
 6. Дети до 3 лет не допускаются в бассейн и джакузи без специальных памперсов для купания.
 7. Ответственность за жизнь и здоровье ребенка несет сопровождающий его родитель, опекун.
 8. Чтобы включить фонтан «Ласточкин водопад», нажмите кнопку, которая находится на 15 сантиметров ниже уровня воды. Пожалуйста, выключайте фонтан после использования.
 9. Не допускается использование косметических средств (эфирных масел, кремов, пилингов и т.п.) во время посещения термальной зоны.
 10. Не допускается посещение бассейна, джакузи, саун в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
 11. Не допускается жевать жевательную резинку во время купания в бассейне.
 12. Не допускается приносить на территорию бассейна и в термальные зоны острые, бьющиеся предметы, напитки и продукты питания, пачкающие вещества и вещества с резкими запахами.
 13. Женщинам запрещается загорать и купаться без верха купальника.
- Обращаем особое внимание, что курение возле бассейнов запрещено, а разрешено только в специально отведенных местах.

Администрация не несет ответственности за оставленные ценные вещи, а также травмы и повреждения, произошедшие вследствие несоблюдения правил пользования бассейном.

ИНСТРУКЦИЯ О ДЕЙСТВИЯХ ПРИ ЗЕМЛЕТРЯСЕНИИ

1. Не паникуйте и попытайтесь успокоить людей, находящихся в непосредственной близости.
2. Не курите и не разводите огонь.
3. Будьте готовы к появлению новых подземных толчков.
4. Оденьте на себя одежду с длинными рукавами, брюки, удобную обувь, если возможно, перчатки. В зависимости от сезона возьмите с собой пальто или любую другую верхнюю одежду.
5. Если Вы принимаете лекарства, обязательно возьмите их с собой.
6. Оставьте вещи в номере, закройте дверь, возьмите ключ с собой и проследуйте к ближайшему пожарному выходу.
7. План эвакуации расположен рядом с выходом из Вашего номера.
8. Все наши номера оборудованы фонарями, которые находятся в шкафу. В случае отключения электричества, возьмите фонарь с собой.
9. Ни в коем случае не пользуйтесь лифтами.
10. Если лестничные пролеты остались неповрежденными, проследуйте к аварийным выходам.
11. Если у Вас нет возможности покинуть здание, вывесите одеяло с Вашего балкона, чтобы привлечь внимание персонала.
12. Покидая здание, защитите голову при помощи подушки и постарайтесь покинуть здание как можно скорее.
13. Не пытайтесь выпрыгнуть с балкона.
14. Проследуйте к месту сбора, о котором Вам сообщат члены аварийно-спасательной бригады.
15. Прибыв на место сбора, сообщите координатору Вашу фамилию и номер комнаты и следуйте дальнейшим инструкциям аварийно-спасательной бригады.

ИНСТРУКЦИЯ О ДЕЙСТВИЯХ ПРИ НАВОДНЕНИИ

1. Не паникуйте и попытайтесь успокоить людей, находящихся в непосредственной близости.
2. Включите радио или телевидение.
3. Соберите и перенесите на верхние этажи здания ценные вещи и имущество.
4. Заполните имеющиеся емкости питьевой водой.
5. Выключите электроприборы.
6. Поднимитесь на верхний этаж здания, чердак или крышу, на деревья или другие возвышающиеся предметы или участки местности.
7. Не прикасайтесь к электроприборам, стоя в воде.
8. До прибытия спасателей подавайте сигнал бедствия: вывешиванием или размахиванием белым или цветным полотнищем.

HOTEL ACCOMMODATION AND SERVICES RULES AND REGULATIONS

General terms and conditions.

General definitions:

- **«Hotel services»** - a range of services of temporary accommodation in the hotel «Swissôtel Resort Sochi Kamelia», including related services, determined by the Hotel;
- **«Room rate»** - the cost of temporary accommodation and other related services, determined by the Hotel;
- **«Guest»** - a person intended to or ordering, purchasing and (or) using hotel services for personal and other needs not related to the business;
- **«Hotel»** – LLC «Upravlyayushaya kompaniya Kamelia», rendering hotel services in the hotel «Swissôtel Resort Sochi Kamelia» at the following address: 89, Kurortny Prospekt, 354002, Sochi, Russia, hereinafter referred to as the "Hotel";
- **«Customer»** - a private individual or legal entity, intending to order or purchase, or ordering or purchasing hotel services in accordance with the hotel services agreement (hereinafter the Contract);
- **«Reservation»** - pre-ordering of places and (or) rooms in the Hotel by the Customer;
- **«Check-in and check-out time»** - the time set by the Hotel for the arrival and departure of the Customer.

1. Procedure and conditions for the provision of hotel services.

1.1 The present Rules and Regulations are established in accordance with the Civil Code of the Russian Federation, the Law of the Russian Federation "On Protection of Customer Rights" and the Resolution of the Government of the Russian Federation of October 9, 2015. No. 1085 "On Approval of the Rules and Regulations for Providing Hotel Services in the Russian Federation", as well as in accordance with international Swissôtel standards.

1.2 The right to render hotel services is confirmed by the Certificate of assignment of the corresponding "5 star" category to the Hotel.

1.3 The limit of the stay at the Hotel for the Russian Federation citizens is not set. The limit of the stay for foreign citizens is set in accordance with the terms established by the legislation of the Russian Federation and / or the validity of the visa, migration card.

1.4 The Hotel operates 24 hours a day.

1.5 Check-in time – 4 p.m. Moscow time.

1.6 Check-out time – 12 a.m. Moscow time.

1.7 A day charge for accommodation is established in the Hotel. The first day of stay is considered from the time of arrival till 12 a.m. of the following day; the second and subsequent days of stay – from 12 a.m. of a current day till 12 a.m. of a following day.

1.8 When the Guest is accommodated in the period from 4 a.m. till 8 a.m. the accommodation payment is equal to a half of a night fee. In case of early arrival from midnight till 4 a.m., the additional payment is equal to a full night fee.

1.9 In case of late departure before 6 p.m. the payment of 50% of the daily room rate is set. In case of late departure after 6 p.m. the full daily rate is charged.

1.10 Early check-in and extension of the length of stay at the Hotel are not guaranteed and are provided after the settlement with the Front desk employee, if not agreed upon and confirmed in advance by the sales department or the reservation department.

1.11 The list of services included in a room rate is determined by the room category and is set by price lists.

1.12 Information concerning the hotel accommodation policy and the hotel services, including the present Rules and Regulations, is available in the information folder at the Hotel Reception desk.

1.13 The Hotel and hotel services information is available in the information folder at the Hotel Reception desk.

1.14 The list of additional services rendered by the Hotel and not included in a room rate, as well as prices for additional services are available in the information folder at the Hotel Reception desk.

1.15 The list of paid services provided by third parties at the Hotel is established by Appendix № 4 to the present Rules and Regulations.

2. Reservation and reservation cancellation policy.

2.1 The reservation shall be effected by the Hotel upon receiving from the Guest information by phone +7 800 600 88 01, +7 862 296 88 01, reservations.sochi@swissotel.com or other method of communication.

2.2 Room reservation through the Hotel website is carried out by filling out the special form established on the Hotel website.

2.3 When concluding a Contract, a special reservation application form may be established.

2.4 Types of reservation in the Hotel:

a) Guaranteed reservation - a type of reservation, in which the hotel keeps the Guest's reservation until 12 a.m. of the day following the day of the scheduled arrival. In case of late cancellation, late arrival or no-show of the Guest, the Guest will be charged one-night fee. In case of more than 24 hours' delay, the guaranteed reservation shall be cancelled;

b) Non-guaranteed reservation - a type of reservation, in which the hotel keeps the Guest's reservation until the set arrival time, after that the reservation shall be cancelled.

2.5 Reservation is considered valid from the moment of receiving by the Guest the reservation confirmation, containing the following information: the Hotel name, the Guest name, room rate and room category, reservation policy, the length of stay, etc.

2.6 The Hotel reserves the right not to accept the reservation if no rooms are available for requested period. Reservation is subject to room availability.

2.7 The Guest is requested to pay an accommodation deposit as scheduled in the Reservation Confirmation or in accordance with special offers conditions which are present on the Hotel website or other online Internet portals effecting sales of the Hotel services.

2.8 In case when the accommodation deposit is not paid by the Guest by the due date, the reservation is considered as non-guaranteed, and the overdue invoice loses its legal force in terms of price. In this case the payment is effected at the price valid on the date of settlement.

2.9 Accommodation deposit is counted towards the payment of the accommodation cost upon check-in.

2.10 The Guest does not reserve the right to demand a change of a room rate agreed upon the time of reservation confirmation for the price that is valid at some other moment, including the time of check-in.

2.11 The Guest reserves the right to cancel the guaranteed reservation without any sanctions applied depending on rate's conditions.

2.12 Reservation modification / cancellation are subject to rate conditions. Reservation cancellation shall be effected by the Hotel upon receiving information from the Guest by means of postal, telephone or other methods of communication.

2.13 In case of late cancellation, late arrival or no-show of the Guest, the Hotel reserves the right to charge the Guest depending on the conditions of the selected tariff. In case of more than 24 hours' delay, the guaranteed reservation shall be cancelled.

2.14 If the reservation is effected by the Customer being a legal entity or a private individual, the reservation policy may differ from those specified in the present Rules and Regulations and shall be determined by the Contract concluded with the Customer.

3. Hotel services payment policy.

3.1 Accommodation and additional services payment is effected in accordance with the price lists approved by the Hotel.

3.2 The price lists are internal local regulations of the Hotel, in which room categories, room rates and a list of included hotel services are established, as well as the extra bed cost, the list of the property of the Hotel and its value, which is subject to compensation by the Customer in

case of loss or damage; a list and cost of additional hotel services, including breakfast, if not included in a room rate. Price lists are located at the Reception desk and are approved by the General Manager of the Hotel.

3.3 The prices set by the price list are differentiated depending on the room category, the number of people staying in the room and other factors, and are valid for a limited time. A room rate for each Customer is set by the Hotel at the time of reservation confirmation according to the current price list or the price list valid at the time of check-in in case when no reservation has been made.

3.4 Payment for the provision of Hotel services is effected in Russian Rubles.

3.5 The accommodation fee and charges for any additional services of the Hotel may be paid by card or in cash. Only MASTERCARD, VISA, MAESTRO, UNION PAY, MIR bank cards shall be accepted.

3.6 A register receipt and information invoice in the established form shall be issued by the Hotel when performing transactions with the Guest.

3.7 Customers being legal entities or private individuals shall effect non-cash payments by transferring money to the Hotel account in accordance with the Contract.

3.8 Children under the age of 3 are provided with a baby crib at no extra charge. The child's age must be confirmed by a certificate of birth or a corresponding note in the passport of one of the parents. In the Swiss Advantage (standard) and Swiss Executive (premium standard) categories, it is possible to install no more than 1 extra bed and 1 crib in the room. In the Duplex, Grand Duplex, and Family Duplex rooms (two-level), an extra bed can only be placed on the 1st floor of the room.

3.9 In case of an early departure of the Guest, the payment shall be effected for the actual time of residence, but not less than for a day in case of daily charge. The Hotel reserves the right to charge the Customer's early departure in an amount not exceeding one-night fee.

3.10 The paid amount exceeding the cost of actual accommodation and additional provided paid services shall be returned to the Customer at check-out after the retention of the due amount by the Hotel.

3.11 In order to use additional paid services (long-distance telephone communication, laundry, dry cleaning, minibar, etc.), the Customer shall pay a deposit at the check-in in the amount set by the price list, unless otherwise agreed by the parties when signing the Contract. The deposit ensures payment of additional services and the damage caused to the Hotel. The unexpended deposit shall be returned to the Consumer upon check-out. Signing the Contract for the provision of hotel services shall be deemed to be the Customer's consent to pay the deposit.

3.12 The customer is obliged to pay the hotel services in full.

4. Accommodation policy.

4.1 Accommodation in the Hotel refers to the concluding the Contract for the provision of hotel services at the Reception desk.

4.2 The Contract is concluded by drawing up a document - a registration card, which contains:

- a) the Hotel name;
- b) the Customer information;
- c) the Room information;
- d) the Room rate;
- e) the period of stay in the Hotel;
- f) other information;
- g) agreement on the protection and non-disclosure of information in accordance with the legislation of the Russian Federation.

4.3 Presentation of an identity document is mandatory for all Guests arriving at the Hotel. Registration is effected in accordance with the Rules of Registration and Removal of Citizens of the Russian Federation from Registration at the Place of Temporary Residence and Residence within the Russian Federation, approved by a Decree of the Russian Federation Government dated July 17, 1995. N 713, and in accordance with the Rules of Migration Registration of Foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation, approved by the Decree of the Government of the

Russian Federation of January 15, 2007 No. 9.

4.4 The Guest is required to sign the registration card upon check-in. The signing of the registration card attests to the fact that the Guest is fully and comprehensively reviewed the present Rules and Regulations, including all Appendices. In case of refusal of the Guest to sign the registration card, the Hotel reserves the right to refuse to accommodate the Guest.

4.5 Visiting the Guests by non-residents of the Hotel is allowed in case of proving the identity documents of the visitor, followed by mandatory registration at the Reception desk.

4.6 The Contract for the provision of hotel services shall be concluded upon presentation of a document proving the Guest identity, including:

- a) Russian Federation citizen passport;
- b) USSR citizen passport before its substitution with a Russian Federation citizen passport;
- c) Certificate of birth: for children under 14 years old;
- d) Passport proving the identity of the citizen of the Russian Federation outside the Russian Federation for the persons residing permanently outside the Russian Federation;
- e) Foreign citizen passport or other document stated by the Federal law or recognized in accordance with the international treaty of the Russian Federation as a document providing the identity of a foreign citizen;
- f) Document issued by a Foreign State and recognized as a document providing the identity of a stateless person in accordance with the international treaty of the Russian Federation;
- g) Temporary Residence Permit for a stateless person;
- h) Residence Permit for a stateless person.

4.7 A foreign citizen must present the following documents upon check-in:

- Foreign citizen passport or other document stated by the Federal law or recognized in accordance with the international treaty of the Russian Federation as a document providing the identity of a foreign citizen;
- Valid migration card with a mark of crossing the border. If more than 7 working days have passed since the border crossing, a foreign citizen must present a notification of registration from the previous place of stay.
- Valid Russian Federation Visa, if applicable.
- For foreign citizens under 14 years old with a certificate of birth in a foreign language, a notarized Russian translation of the certificate of birth is required.

4.8 In case of the absence of required documents or refusal to present them, the Hotel reserves the right not to accommodate the Guest.

4.9 The total number of the Guests accommodated in one room should not exceed the number of sleeping places in a room.

4.10 Upon the conclusion of the Contract for the provision of hotel services the Guest receives a guest card and an electronic room key.

4.11 The Hotel reserves the right to refuse to accommodate persons presumably in a state of alcoholic or narcotic intoxication.

4.12 Registration of Russian Federation citizens in the Hotel is carried out in accordance with the Rules of Registration and Removal of Citizens of the Russian Federation from Registration at the Place of Temporary Residence and Residence within the Russian Federation, approved by a Decree of the Russian Federation Government dated July 17, 1995. N 713 "On establishment of the Rules of Registration and Removal of Citizens of the Russian Federation from Registration at the Place of Temporary Residence and Residence within Russia Federation and the list of persons responsible for reception and transmission to the bodies of Registration of documents for the registration and de-registration of citizens of the Russian Federation at the Place of Temporary Residence and Residence within the Russian Federation"

4.13 Registration at the Hotel for minors under the age of 14 is carried out on the basis of documents proving the identity of parents (adoptive parents, guardians) or close relatives, accompanying person(s), a document

certifying credentials of accompanying person(s) as well as birth certificates of the minors. Registration in the Hotel of minor citizens aged from 14 to 18 is carried out on the basis of documents proving their identity, issued in the prescribed manner.

Conclusion of the Contract for the provision of hotel services with the Guest aged from 14 till 18 years old is performed by the written approval of his legal representatives - parents (adoptive parents, trustees) arranged according to the law.

5. Procedure for the provision of hotel services.

5.1 The Hotel provides 24/7 service to the Guests, arriving to and departing from the Hotel.

5.2 In case of non-payment of hotel services, these are not provided to the Guest.

5.3 Entry to the Hotel rooms is carried out on the guest card issued by the Hotel, which indicates the guest's dates of stay and the room key.

5.4 Entry to the Hotel rooms is not allowed after the expiration of the Guest's stay.

5.5 The Hotel at the request of the Guest and at no additional charge provides the following types of services (related services):

- a) call ambulance and other special services;
- b) use of a first aid kit;
- c) delivery of correspondence addressed to the Guest to his room;
- d) wakeup call;
- e) provision of boiling water, needles, threads, one set of crockery and cutlery;
- f) other services.

5.6 When signing a Contract for the provision of hotel services, the Guest agrees with the use of video surveillance systems on the territory of the Hotel (except for guest rooms and lavatories).

5.7 The Guest's visitors, at his request, and with the notification of the Front desk employee, may stay at the Hotel until 11 p.m., in case of presenting identity document. When the Guest's visitor resides in a room after 11 p.m., his accommodation in the Hotel must be registered.

5.8 If breakfast is included in a room rate, it shall be provided to the Guest from the day, following the day of arrival. The Guest can optionally order breakfast on the day of arrival for an additional fee.

5.9 Extension of a length of stay after check-out time is subject to availability.

5.10 If extension of a length of stay is needed, the Guest must inform the Hotel no later than check-out time of the day of a scheduled departure. The extension of a length of stay is subject to availability.

5.11 Extension of a length of stay shall be paid accordingly to the present Rules and Regulations no later than the check-out time of a current day.

5.12 The Guest is obliged to return a room key and guest card to the Reception desk and fully pay the accommodation and additional services upon check-out.

5.13 Subject to availability, the priority right for accommodation is reserved to the following categories of citizens:

- Heroes of the Russian Federation and the Soviet Union;
- Full Cavaliers of the Order of Glory;
- participants of the Great Patriotic War;
- persons with disabilities of the first, second, third groups and accompanying persons;
- liquidators of Chernobyl accident;
- customers with children up to 6 full years old;
- pregnant women;
- retired persons.

5.14 The book of comments and suggestions is located at the Reception desk of the Hotel.

5.15 The Customer reserves the right to terminate the Contract at any time, in case of effecting full payment for the actual costs incurred by the Hotel.

5.16 The Hotel reserves the right to terminate the Contract if the Guest violates the terms and conditions of the Contract. In that case the Guest reimburses actual costs incurred by the Hotel.

5.17 Smoking in rooms and public areas of the Hotel is strictly prohibited in accordance with the Federal Law of Russian Federation of February 23, 2013 No. 15-FZ "On the protection of public health from exposure of surrounding tobacco smoke and the effects of tobacco." In case that smoking is detected in rooms or public areas, the Guest is obliged to pay a cleaning fee of 7,500 Rub (seven thousand five hundred rubles).

5.18 The amounts for the calculation of expenses actually incurred by the Hotel are determined by the corresponding price list.

6. Rights, obligations and liability of the Hotel.

6.1 The Hotel's obligations:

6.1.1 To provide the Customer with paid hotel services in full and in a timely manner.

6.1.2 To ensure the quality of provided services.

6.1.3 To ensure confidentiality of information.

6.1.4 Not to hold noisy events after 11 p.m. on the territory of the Hotel, except for the pre-agreed entertainment programs.

6.1.5 To provide complete information on the services provided by the Hotel.

6.1.6 To provide fire safety instructions, electrical appliances safe use policy and Hotel Rules and Regulations in each room.

6.1.7 To respond in a timely manner to the Customer's requests in reference to inconveniences, malfunctions and other issues in rooms or hotel facilities.

6.1.8 In case of an accident or failure of any equipment in the room and the impossibility of resolving the problem, to offer the Customer a room not of a lower category or make a refund.

6.1.9 To provide the book of comments and suggestions upon the Customer's request.

6.1.10 Not to provide additional paid services without the Customer's consent.

6.1.11 To provide bed linen change no less than once per 3 days, towels change – daily at the Guest's request or no less than once per 3 days.

6.1.12 To immediately consider the Guest's requirements and complaints.

6.1.13 The Hotel is obliged to provide the Guests with the following information: the hotel services policy; room rates; the hotel restaurants information, communication information; information on the controlling entity.

6.1.14 The Hotel is obliged to inform the Guests upon check-in on the included and paid hotel services as well as on the payment policies.

6.1.15 The Hotel reserves the right to replace the provided room or to demand to vacate the previously occupied room for emergency repair, sanitary-epidemiological and other measures aimed at eliminating the causes that create a threat or impede their liquidation.

6.1.16 The Hotel reserves the right to refuse the Customer to provide accommodation and expel the Customer of the hotel territory in case of a violation of the present Rules and Regulations that pose a threat to the health of people, the property of the Hotel and third parties, with the mandatory drawing up of an act on the incident and engaging (if necessary) the competent authorities.

6.1.17 The Hotel shall not be liable for direct or indirect losses and / or profit losses caused by the temporary absence of telephone communication and / or mobile (cellular) communication and / or Internet access and / or communication interruptions and other circumstances beyond the control of the Hotel.

6.1.18 The Hotel shall not be liable for damage caused to the Customer's health in case of consuming food and beverages purchased outside the Hotel and from third parties. The Hotel is liable for the loss, shortage or damage of items brought into the Hotel, except for money and other currency values, securities and other valuables.

6.1.19 An item shall be deemed to be brought to the Hotel if entrusted to the employees of the Hotel or placed in a hotel room or other designated place.

6.1.20 The Customer discovering the loss, shortage or damage of his belongings, is obliged to immediately notify the administration of the Hotel.

6.1.21 The Hotel shall be discharged from liability for the loss of items in the following cases:

- The Customer discovering the loss, shortage or damage of his belongings, did not immediately notify the administration of the Hotel;
- The lost item was left in the unallocated places - at the entrance to the Hotel, at the Reception desk (if the item was not transferred directly to the Hotel employee), etc.;
- The item deemed valuable (money, jewelry, etc.) was not transferred for storage to the Hotel or was not placed in a special individual safe;
- The lost item was placed in a special individual safe but under the storage conditions, access to the safe was impossible or became possible due to insuperable force.

6.1.22 The period of storing of the Customer's items in the Hotel is equal to the period of the Customer's accommodation in the Hotel.

6.1.23 The items found in the room or in a safe after the Guest's departure are deemed forgotten and placed in the Hotel's "Lost and Found". Placement of items for storage is carried out by the administration of the Hotel in the presence of no less than 2 (two) Hotel representatives, and is drawn up by the relevant Act.

6.1.24 The Hotel informs the Customer in reference of forgotten items according to the contact information provided by the Customer.

6.1.25 The Hotel may deliver the forgotten items to the address, provided by the Customer, in case of delivery prepayment.

6.1.26 The Hotel determines the procedure for storage and disposal (destruction) of forgotten items. The items shall be stored in the Hotel for 3 months. Valuables and cash shall be stored in the Hotel for 6 months. No extra fee is charged for the forgotten items storage.

6.1.27 Upon expiration of the established storage period, the items forgotten by the Consumer are deemed unclaimed and are subject to disposal in accordance with the procedure established by the local regulations of the Hotel.

7. The Customer's rights, obligations and liability

7.1 The Customer is obliged:

7.1.1 To comply with the present Rules and Regulations and other local regulatory documents, available at the Reception desk;

7.1.2 To strictly observe the fire safety rules;

7.1.3 To respect other Guests rights;

7.1.4 To vacate a room on the expiration of accommodation period;

7.1.5 To immediately inform the hotel employees in case of loss of a guest card;

7.1.6 To pay the damage caused to the property of the Hotel by the Guest or its visitor;

7.1.7 To turn off electrical appliances, close water taps and windows when leaving the room;

7.1.8 To respect norms of social behavior in public areas of the Hotel;

7.1.9 Do not interfere with the proper performance by the hotel employees of their official duties;

7.1.10 To observe the priority of check-in, in case of not belonging to the special category of citizens referred to in paragraph 6.13;

7.1.11 To treat with due care the property of the Hotel and respect the order and silence in rooms and public areas of the Hotel;

7.1.12 In case of an emergency, to strictly follow the instructions of the hotel staff;

7.1.13 To observe sanitary and hygienic rules.

7.2 The following are strictly prohibited to the Customer:

7.2.1 To use heating devices in the hotel room or public areas (boilers, electric kettles, electric stoves, etc.), except for devices provided by the Hotel, in order to comply with fire safety rules;

7.2.2 To leave unauthorized persons in a room while absent, as well as to transfer a guest card to unauthorized persons;

7.2.3 To smoke in the rooms or other hotel areas except for specially designated places. A fee is charged for smoking in the room, on the balcony and in public areas, compensating for additional cleaning;

7.2.4 To bring and store weapons, explosive and highly flammable, toxic, poisonous, narcotic substances and materials, firearms and other items dangerous for other people health and life;

7.2.5 To use pyrotechnics (fireworks, sparkles, etc.);

7.2.6 To keep in the room animals, insects, birds and other fauna representatives with the exception of the guide dog and domestic cats and dogs. The requirements for accommodation with guide dogs and domestic cats and dogs are listed in Appendix No. 3 to the present Rules and Regulations;

7.2.7 To throw garbage and other items out of windows;

7.2.8 To rearrange and remove from the room furniture, linen and other hotel property;

7.2.9 To enter staff areas of the Hotel without the permission of the hotel employees;

7.2.10 Gambling in public areas of the Hotel;

7.2.11 To damage the hotel equipment and furniture;

7.2.12 To litter public areas of the Hotel;

7.2.13 To use open fire;

7.2.14 To exchange or sell items in public areas of the Hotel;

7.2.15 Perform works or other actions creating increased noise and (or) vibration, disturbing other Customers from 11 p.m. to 7 a.m.;

7.2.16 Perform intentional acts that threaten life and health of people;

7.2.17 Openly wear any type of civil, service or military weapons, including while in the line of duty;

7.2.18 To consume alcoholic beverages and food in public areas on the hotel territory (lobby, floor halls) with the exception for food & beverage outlets;

7.2.19 To videotape on the territory of the Hotel without the consent of the administration.

7.3 The access to the Hotel is strictly prohibited for persons with alcoholic or narcotic intoxication, aggressive behavior, the behavior that does not meet sanitary and hygienic requirements, persons wearing beach clothes, children not accompanied by adults and visitors with pets.

7.4 Parents and other accompanying persons are responsible for their children behavior and compliance with the present Rules and Regulations.

7.5 The Customer reserves the right to:

7.5.1 Use all hotel services subject to payment.

7.5.2 Receive complete and accurate information concerning the hotel accommodation policy, the cost and list of hotel services.

7.6 Contact the Front desk employees on the quality of rendered services.

7.7 In case of loss or damage to the Hotel property, the Customer shall pay the damage in full in accordance with the price list approved by the Hotel.

APPENDICES:

1. Fire Safety Rules;

2. Electrical Appliances safe use Policy;

3. Pet Policy;

4. The list of Paid Services provided by Third Parties at the Hotel;

5. Beach Policy;

6. Spa Policy.

Appendix №1
To the Hotel Accommodation and Services
Rules and Regulations

FIRE SAFETY RULES

The present Rules are deemed binding to all persons accommodated in «Swissôtel Resort Sochi Kamelia» and their visitors.

3. The following is strictly prohibited for the Guests of the Hotel and their visitors:

3.1. To burn matches, lighters, candles, to smoke in forbidden areas. Smoking is allowed only in specially designated places.

3.2. To bring, store, burn and activate:

- pyrotechnics (squibs, fireworks, etc.);
- candles, solid alcohol;
- petroleum lamps and household electrical appliances, except the appliances of the Hotel;
- flammable substances (kerosene, gasoline, petroleum, etc.);
- combustibles.

3.3. To misuse fire safety equipment (fire extinguishers, fire hoses, etc.).

3.4. To damage fire safety equipment and fire alarms.

3.5. To block with furniture or other items (luggage, etc.):

- evacuation routes from the room;
- staircases, corridors and halls;
- the main and emergency exits.

3.6. To use damaged electrical appliances, plugs and put foreign objects into the sockets.

4. The following is strictly prohibited while using electric appliances:

4.1. To violate the rules of electrical appliances, use or use the damaged appliances.

4.2. To plug in the appliances with voltage lower than the electric network.

4.3. To put foreign objects, including flammable items and vessels with liquids onto the electric appliances.

4.4. To tie, to twist and to squeeze electric power cords of the appliances.

4.5. To pull the power cord while unplugging electric appliances from the socket.

4.6. To turn off the lights and electrical appliances, except for those that are allowed to operate without supervision when leaving the room.

Appendix №2
To the Hotel Accommodation and Services
Rules and Regulations

ELECTRICAL APPLIANCES SAFE USE POLICY

- Do not use electrical appliances in case of a damaged plug, power cord and any other damages or if the normal functioning is disrupted.
- While unplugging electrical appliance from the socket, hold the plug and do not pull the power cord, as it might cause damage and provoke a short circuit.
- Do not try to repair electrical appliances! In case of malfunction please contact the Front Desk or Swiss Service by calling 8855.
- In case of having difficulties with the use of any electrical appliances, please contact the Swiss Service by calling 8855.
- The fact of using an electrical appliance indicates that the user is familiar with the rules of use.
- It is strictly prohibited to plunge electric appliances into the water. In case of accident submergence of an appliance, do not try to pull it out, immediately disconnect the plug from the socket.
- In case of soaking of the exterior surfaces of an appliance or power cord, disconnect the plug from the socket. Do not use an appliance until it is completely dry.
- Power cords must not touch sharp objects and heated surfaces.
- The use of electrical appliances shall not be allowed for children and physically or mentally disabled persons. The use of the appliances for such categories of people is allowed only in case of being supervised by responsible persons. Do not let children play with electrical appliances.

- Never leave an electrical appliance unattended while children are around.
- Do not apply physical force to electrical appliances, as it can lead to breakdown.
- Protect electrical appliances from blows, falls and other mechanical impacts.
- Warm food should be put in refrigerator only after cooling to room temperature.

The following are strictly prohibited while using a coffee machine:

- to touch the heated parts of a coffee machine;
- to put a coffee machine on uneven, unsteady surfaces;
- to direct the steam or hot water to the body parts (in order to prevent thermal injuries).

The following are strictly prohibited while using a hairdryer:

- to use a hairdryer in proximity of bathtubs and sinks filled with water;
- to put a hairdryer on surfaces, easily accessible for water and other liquids;
- to cover the air flow courses of a hairdryer with inappropriate items.

The following is strictly prohibited while using a kettle:

- to put a kettle on uneven, unsteady surfaces;
- to put a kettle on inappropriate items;
- to use a kettle out of the guest room;
- to use a kettle for any liquids but drinking water;
- to touch the heated parts of a kettle with uncovered hands (in order to prevent thermal injuries);
- to open the kettle while water is boiling (in order to prevent thermal injuries);
- to turn the kettle on with water level lower than MIN and higher than MAX;
- to leave a kettle switched on after using.

The following is strictly prohibited while using an iron:

- to fill the water reservoir above MAX level;
- to put and use an iron on uneven, unsteady surfaces;
- to leave a switched on iron after using;
- to leave a switched on iron unsupervised;
- to touch the heated parts of an iron with the power cord;
- to touch the heated parts of an iron with uncovered hands before it cools down;
- to direct the steam-generator to people;
- to fill the water reservoir with perfume or any other chemical substances.

Appendix №3
To the Hotel Accommodation and Services
Rules and Regulations

PET POLICY

1. The hotel accommodation with pets that weigh more than 5 kg and higher than 35 cm and fight dogs is strictly prohibited.
2. The hotel accommodation with wild animals is strictly prohibited.
3. The hotel accommodation with pets that weigh more than 5 kg and higher than 35 cm is allowed only for disabled persons and their service dogs; the Guests should request the corresponding approval from the Hotel when booking the room.
4. No more than one pet per room is permitted.
5. The Guests should present the veterinary pet passport of a set standard with actual vaccinations marks upon check-in.
6. The Guests accommodated with a pet are obliged to:
 - 6.1. to observe sanitary and hygienic rules in the room and on the territory of the Hotel;
 - 6.2. to have a special mat or cage for a pet;
 - 6.3. to have a special crockery for feeding a pet;

- 6.4. to have a special litter box as a toilet for a pet;
- 6.5. to ensure the absence of a pet or a pet being caged while housekeeping or engineering works in the room.
7. Liability:
 - 7.1. The Guest is fully responsible for issues concerning feeding, grooming and walking a pet;
 - 7.2. The Guest is liable to pay all damages to the property of the Hotel caused by a pet;
 - 7.3. The pet owner bears all the risks connected with dog's behavior and conditions of their presence in the rooms of the Hotel.
8. Restrictions:
 - 8.1. Feeding pets with hotel crockery and glassware is strictly prohibited;
 - 8.2. Pets must not be left unattended in the room, any public areas or hotel territory without special pet carrier or cage;
 - 8.3. Guide dogs walking is prohibited on the hotel territory;
 - 8.4. Dogs must be muzzled and held on a leash with metal hook when outside the guest room;
 - 8.5. Pets are not permitted in restaurants, spa, beach or any public areas;
 - 8.6. It is prohibited to wash a pet in the shower cabins in the room, as well as to use the hotel towels and linen;
 - 8.7. It is prohibited to comb a guide-dog in the hotel room.
9. The Hotel reserves the right to terminate the Contract with the guest:
 - in case of violation of the Hotel Pet policy;
 - in case of aggressive or inappropriate behavior of a pet.

Appendix №4
To the Hotel Accommodation and Services
Rules and Regulations

THE LIST OF PAID SERVICES PROVIDED BY THIRD PARTIES AT THE HOTEL

№	Legal Company Name	Tax Reference Number	Description
1	LLC «Uyvelimaya kompaniya MK»	7707780326	Jewelry retail
2	LLC «Prestige»	2320235333	Transport services
3	IP Mikaelyan R.A.	232011119292	Hairdressing and manicure services
4	IP Pyatibratova M.S.	231707811345	Clothes and accessories retail
5	IP Kotlyarenko N.A.	231700096583	Clothes retail

Appendix №5
To the Hotel Accommodation and Services
Rules and Regulations

BEACH POLICY

1. The territory of the Beach includes:
 - 1.1. Swimming pool for children;
 - 1.2. Food and beverage outlets area;
 - 1.3. Sanitary area (lavatories, changing cabins).
2. The present Rules and Regulations are obligatory for all visitors present on the territory of the Beach.
3. The present Rules and Regulations are established in accordance with statutory requirements of the Legal acts of Russian Federation.

4. The visitors are liable for consequences of the non-compliance with the present Rules and Regulations.
5. The right to use the Beach services is reserved to:
 - persons with paid day-use ticket to the Beach;
 - persons with name membership card;
 - guests accommodated in Swissôtel Resort Sochi Kamelia.
6. The Beach services include:
 - the use of towels, sunbeds, umbrellas, children swimming pool and playground;
 - participating in animation program;
 - the use of the shower cabins;
 - the use of the sports-ground.
7. The following is available for the visitors who have not purchased the right to use the beach services:
 - gravel beach;
 - open shower cabins;
 - lavatories;
 - water fountains.
8. Visitors are allowed to reside on the beach territory only during the operation hours. All visitors must leave the beach territory past the set time.
9. Visitors must respect and not disturb other guests.
10. Visitors must follow the instructions of the hotel staff in reference of the safety, security, and sanitary order on the Beach.
11. In case of the emergencies, including bad weather conditions, the visitors are obliged to immediately leave the Beach territory.
12. Visiting the Beach territory is strictly prohibited for:
 - 12.1. Persons with STD, contagious skin diseases, respiratory infections and any other diseases, which may pose risks to other visitors' health and life;
 - 12.2. Persons in the state of alcoholic or narcotic intoxication;
 - 12.3. Persons whose behavior is unacceptable or may cause threat to safety, security and sanitary state of the Beach;
 - 12.4. Persons under the age of 16 years without adult supervision.
13. The following are strictly prohibited on the territory of the Beach:
 - 13.1. to remain in the water while the black/red flag is displayed;
 - 13.2. to consume alcoholic beverages, except for in specially designated food & beverage outlets;
 - 13.3. to use swimming pools and the Black sea waters in the state of alcoholic or narcotic intoxication;
 - 13.4. to run, scream, whistle, push people or call out for help without any reason, deluding the hotel staff or other visitors;
 - 13.5. to leave children unattended;
 - 13.6. to allow children under the age of 3 in the sea and swimming pool without special diapers;
 - 13.7. to use glass dishes.
14. The Hotel Administration reserves the right to:
 - 14.1. to not allow on the Beach territory persons under the age of 16 without adult's supervision;
 - 14.2. to not allow on the Beach persons, whose behavior might disturb public order, constitute a danger for other people or contradict the norms of social behavior;
 - 14.3. to not allow on the Beach persons violating the norms of social behavior on a systematic basis;
 - 14.4. to expel from the Beach territory visitors violating the Beach policy or not abiding by the hotel staff requirements;
 - 14.5. The Hotel administration is not liable for the safety, loss or damage of the visitors' personal belongings and / or jewelry, as well as items left unattended;
15. Liability:
 - 15.1. In case of loss or damage to the property of the Beach, the visitor is liable to pay the damage and bear responsibility in accordance with Russian Federation legislation;

15.2. The visitor is liable for any loss and damage of the beach property, for the property and/or health of the other guests, and bear responsibility in accordance with Russian Federation legislation;

15.3. In case of damage to the property of the Beach by the minors or legally incapacitated persons, their parents or guardians are liable for the damage.

Appendix №6
To the Hotel Accommodation and Services
Rules and Regulations

SPA POLICY

1. The present Policy constitute an integral part of the Hotel Accommodation and Services Rules and Regulations of «Swissôtel Resort Sochi Kamelia».

2. Under the terms of the present Appendix «Spa» refers to the swimming pool, thermal zones, gym and treatment rooms located on the territory of the Hotel.

3. Children under the age of 16 must be supervised by the parent or the guardian while using the Spa facilities.

4. Thermal zone is separate for men and women.

5. Visitors of the Spa are obliged:

- to abide by the internal rules and regulations, safety and fire safety procedures, sanitary requirements, follow the hotel staff instructions;
 - to comply with the norms of social behavior, to respect other Guests and the hotel staff, to prevent any actions causing danger for other people;
 - to treat with due care all the Spa equipment and inventory, not damage it;
 - to return all inventory after using Spa facilities;
 - to leave used towels in the specially designated baskets;
 - not to allow children under the age of 3 in the pool and Jacuzzi without special diapers for swimming;
 - to take shower and use towels before sauna;
 - not to remain in steam rooms longer than 15 minutes;
 - to sit on the towels in saunas for hygienic purposes.
6. The following is strictly prohibited in the Spa area:
- to speak loudly and shout, disturbing other guests;
 - to smoke and consume alcoholic beverages out of the areas, specially designated for these purposes;

- to consume narcotic and toxic beverages;
- to use Spa facilities in the state of alcoholic intoxication;
- to bring sharp, beating objects, drinks and food products, soiling substances and substances with sharp smells to the Spa

- to enter staff and technical areas;
- to manipulate any technical equipment;
- to enter the thermal zone in the nude;
- to jump and dive from the sides of the pool;
- to run within the swimming pool area;
- to sunbathe and swim without a swimsuit;
- to plunge under the water holding breath;
- chewing gum while swimming;

7. Liability:

7.1. Administration is not liable for the valuables left without supervision (including the lockers in the changing rooms).

7.2. The accompanying parent or guardian is responsible for the life and health of the child.

7.3. In case if cancellation or rescheduling of the booked Spa treatment is needed, the visitor must inform the Hotel employees or the Spa staff no later than 3 hours prior to the treatment.

7.4. In case of loss or damage to the property, the visitor shall be obliged to reimburse the damage in full.

FIRE

In case of fire:

1. Know your way out. Check the evacuation plan attached to the inside of your door and locate at least two fire exits.

2. Let the team at the Front Desk know if you are physically handicapped or require additional help.

3. Smoking is prohibited at the guest rooms.

4. In case of fire or smoke, our alarm system will automatically be activated. If you notice a fire outside your room, activate the nearest fire alarm.

5. If you discover a fire in your room, immediately press the Emergency button on your phone and report the fire or activate the nearest alarm. Always close the door to contain the fire in the room. If you are not able to leave your room, shut off the air-conditioning where possible and keep doors and windows closed. Use wet towels and blankets to fill any door cracks and air vents. Make people aware that you are still in your room. Put a large bath towel in your window to display your presence from the outside.

6. If smoke is visible in your room or in the corridor, make your escape by crawling as close to the floor as possible as smoke and toxic gas rises.

7. Touch the door and the door knob to check for heat before opening. If it is cold, open it carefully and look out for smoke or fire in the hallway. If there is too much smoke, shut the door immediately.

8. If the corridor is clear, close the door behind you and walk to the nearest exit. If smoke is visible make your escape by crawling.

9. In case of evacuation due to fire, NEVER USE AN ELEVATOR. Remain calm and walk down to the ground level. If your primary escape route is blocked, use an alternative.

In the unlikely case of fire, the most important things are to stay calm and not to panic.

EMERGENCY NUMBERS:

Fire	01
Police	02
Ambulance	03
All emergency services	112

SWIMMING POOL RULES AND REGULATIONS

General rules:

1. For hygiene reasons all persons are requested to take a shower before and after using the swimming pool, Jacuzzi and saunas.

2. Before visiting the swimming pool, Jacuzzi and saunas it is recommended to remove all decorations to avoid their loss.

3. It is not allowed to stay at the swimming pool, the Gym, at the beach in unbiased clothes and shoes.

4. It is not allowed to run near the pool, Jacuzzi and jump into the water from the side of the pool.

5. Children under the age of 16 years old should be supervised by the parent or the guardian while using the swimming pool, thermal area, fitness area.

6. Children under 3 years old are not allowed in the pool and Jacuzzi without special diapers for swimming.

7. To turn on the fountain "Swallow's waterfall", press the button, which is 15 centimeters below the water level. Please turn off the fountain after use.

8. The accompanying parent or guardian is responsible for the life and health of the child.

9. It is not allowed to use cosmetics (essential oils, creams, peels, etc.) during visit thermal zones.

10. It is not allowed to use the swimming pool, Jacuzzi, sauna in a state of alcoholic or narcotic intoxication.

11. Chewing gum is not allowed while swimming.

12. It is not allowed to bring sharp, beating objects, drinks and food products, soiling substances and substances with sharp smells to the territory of the swimming pool and thermal zones.
13. Women are not allowed to sunbathe and swim without the top of the swimsuit.

PLEASE NOTE THAT SMOKING IS PROHIBITED AROUND THE SWIMMING POOL.

Smoking areas are located in the Park area, near the main building, near the descent to the pool and marked with special signs.

Administration is not responsible for the left valuables, injuries and injuries caused by non-compliance with the rules of using the swimming pool, thermal areas and Jacuzzi

EARTHQUAKE SAFETY TIPS

1. Do not panic or spread panic.
2. Do not smoke.
3. Expect aftershocks.
4. Wear trousers, long sleeve shirts, gloves if available and sturdy shoes. Depending on the season make sure to take along a coat or a jacket.
5. If you need to take medicine or prescription drugs, make sure you take them with you.
6. Leave your belongings in the room, take the key with you, close the door and proceed to the nearest Emergency Staircase.
7. The escape plan is shown on the back of your door.
8. Most of our rooms are equipped with a torch, which is located inside the wardrobe. Electricity might be cut off so take it with you.
9. Do not use the elevators.
10. Check if the staircase is intact and proceed to the Emergency Exit.
11. If the staircase is not intact, proceed to one of the other staircases. If you cannot leave the building safely, hang a blanket out of your window in order to alert staff on the ground.
12. Cover your head with a pillow before leaving the building and get away from the building as quick as possible.
13. Do not try to jump out of your window.
14. Proceed to the next meeting place which will be pointed out to you by the Swissôtel Crisis Management Team.
15. Report to the coordinator on the meeting point with your name and room number and follow the instructions given by the Swissôtel Crisis Management Team.

FLOODS SAFETY TIPS

1. Do not panic or spread panic.
2. Listen to the radio or television for information.
3. Gather valuable and essential items together either upstairs or in a high place.
4. Fill jugs and saucepans with clean water.
5. Turn off electricity and water supplies when flood water is about to enter your building if safe to do so.
6. Move your family and yourself upstairs, or to a high place with means of escape.
7. Do not touch electrical equipment if you are wet or standing in water.
8. Until the rescue team comes, hang a colour blanket or clothes out of the window to alert.