

Правила проживания в гостинице «Голден Хорс»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания в гостинице «Голден Хорс», ООО «Голден Хорс», (далее – Гостиница «Голден Хорс») разработаны в соответствии с Законами РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 г., «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от «18» ноября 2020 г. № 1853.

1.2. Юридический адрес гостиницы «Голден Хорс»: 346842, Ростовская область, р-н Неклиновский, с. Новобессергеновка, пр-д Конюшенный, зд.102. Фактический адрес гостиницы «Голден Хорс»: 346842, Ростовская область, р-н Неклиновский, с.

Новобессергеновка, пр-д Конюшенный, зд.102.1.3. Предельный срок проживания в гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан установлен согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.4. Режим работы гостиницы: круглосуточный

1.5. Расчетный час для заезда – **15.00 часов**; расчетный час для выезда – **12.00 часов**.

1.6. Информация об Исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах размещена в службе приема и размещения гостиницы, а также на сайте гостиницы (www.goldenhorse161.ru).

1.7. Перечень дополнительных услуг, не входящих в цену номера, а также прейскуранты, утвержденные приказами со стоимостью дополнительных услуг, оказываемые гостиницей, находятся в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы.

1.8. Третьими лицами в гостинице не оказываются иные платные услуги.

1.9. Гостиница «Голден Хорс» гарантирует Потребителю принятие всех необходимых организационных и технических мер по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных, по защите их от несанкционированного, в том числе случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

1.10. По всем не оговоренным в настоящих правилах вопросам Администрация гостиницы руководствуется законами и нормами Российской Федерации.

1.11. Отзывы и предложения по работе гостиницы можно оставить в анкете гостя, которая находится в информационной папке в номере или в книге отзывов и предложений, которая находится у администратора на первом этаже.

2. Заключение и изменение договора, форма, условия, порядок бронирования и аннулирования бронирования.

2.1. Бронирование гостиничных номеров в Гостинице «Голден Хорс» осуществляется бесплатно.

2.2. Исполнителем применяются 2 вида бронирования: гарантированное бронирование и негарантированное бронирование.

2.3. При гарантированном бронировании гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата

за фактический простой номера (места в номере) в размере цены номера за первые сутки бронирования. При опоздании более чем на сутки договор прекращается. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 15.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда. Аннуляционные правила по групповым бронированиям указываются в подтверждении групповой заявки.

Перенос брони возможен один раз, на свободную дату в течении полу года (за исключением праздничных дней), если гости предупредили за сутки до заезда.

2.4. При гарантированном бронировании номера в гостинице авансовый платеж вносится Потребителем в соответствии с условиями бронирования, информация о которых размещается на сайте Исполнителя или онлайн площадках, осуществляющих продажу гостиничных услуг, в сети Интернет.

2.5. В случае, если Потребителем не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется по цене, действующей на момент бронирования.

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

2.7. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Потребителя до 18.00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего договор прекращается.

2.8. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия бронирования могут отличаться от указанных в настоящих правилах и определяются договором с заказчиком.

2.9. 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.

2.10. Отказ от бронирования по бронированиям, сделанным напрямую в гостинице, осуществляется после принятия от Потребителя сведений для отказа от бронирования посредством любых видов связи, в том числе почтовой, телефонной, позволяющих установить Потребителя. Отказ от бронирования по бронированиям, сделанным через сайт гостиницы или другие онлайн порталы, которые осуществляют продажу гостиничных услуг, осуществляется в сети Интернет, где было сделано бронирование. Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в Приложении №2 к настоящим Правилам.

2.11. Исполнитель осуществляет бронирование по наличному расчету в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, после принятия от потребителя (заказчика) сведений (заявки), необходимых для осуществления данной операции. Сведения могут поступать любыми видами связи, в том числе почтовой, телефонной, позволяющей установить Потребителя (заказчика). Бронирование по безналичному осуществляется только в письменной форме. Перечень сведений для бронирования установлен в Приложении №1 к настоящим Правилам.

2.12. Исполнитель при наличии в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

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

2.14. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

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

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей «Голден Хорс», осуществляется в соответствии с прејскурантами, утвержденными приказом Директора гостиницы.

3.2. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.3. Гостиница «Голден Хорс» принимает оплату гостиничных услуг в наличной и безналичной форме.

3.4. Порядок наличных расчетов:

- при использовании наличной формы оплаты расчеты производятся через контрольно-кассовые аппараты;
- наличные денежные средства в оплату гостиничных услуг передаются Гостем администратору-кассиру;
- администратор-кассир производит пересчет денег, переданных гостем в оплату услуг, проверяет платежеспособность банковских билетов (банкнот) и монет Банка России, после чего возвращает Гостю излишек денег (выдает сдачу) и выдает Гостю кассовый чек;
- гость обязан произвести пересчет сдачи и проверить правильность оформления кассового чека не отходя от кассы. В противном случае претензии по расчетам не принимаются.

3.5. Расчеты по оплате гостиничных услуг в безналичной форме производятся платежными поручителями. Оплата гостиничных услуг платежными поручителями осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет ООО «Голден Хорс» на основании выписанных ООО «Голден Хорс» счетов. При этом услуги считаются оплаченными с момента поступления (зачисления) денежных средств на расчетный счет ООО «Голден Хорс».

3.6. При осуществлении расчетов по банковским картам в качестве средства платежа допускается использование Потребителем микропроцессорных пластиковых карт Visa, MasterCard, Maestro, МИР. При совершении расчетов с использованием пластиковых карт составляется на бумажном носителе в 2-х экземплярах квитанция электронного терминала (Слип), один экземпляр которой передается Гостю. Гостю выдается кассовый чек на снятую сумму.

3.7. В гостинице «Голден Хорс» установлена посуточная оплата проживания.

3.8. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с установленной системой расчетного часа – 12:00 текущих суток по-местному (московскому) времени.

3.9. Для гарантированного раннего заселения в гостиницу номер должен быть забронирован за 1 сутки заранее до требуемой даты заезда.

3.10. Негарантированное ранее заселение с последующим проживанием с 23:01 до 5:00 по Московскому времени возможно, при наличии свободных номеров, при этом плата за проживание взимается в размере 1 суток проживания (завтрак оплачивается дополнительно).

3.11. Негарантированное ранее заселение с последующим проживанием с 05:01 до 12:00 по Московскому времени возможно, при наличии свободных номеров, при этом за проживание взимается оплата в размере 0,5 суток проживания (завтрак оплачивается дополнительно).

3.12. Стоимость негарантированного раннего заселения без последующего проживания (за период от времени заселения до времени заезда) составляет 1 сутки проживания (завтрак

оплачивается дополнительно).

3.13. Негарантированное ранее заселение возможно только при наличии свободных номеров, при этом завтрак оплачивается дополнительно.

3.14. Продление срока проживания возможно только при наличии свободных номеров данной категории. При этом оплата производится в зависимости от расчетного времени следующим образом:

- с 12:00 до 23:00 – оплата 0,5 суток;

3.15. Завтрак в стоимость проживания не включен.

3.16. Размещение детей:

- от 0 до 3 лет – бесплатно, без предоставления дополнительной кровати, завтрак не включен;
- от 3 лет – оплачивается согласно тарифам, с предоставлением дополнительной кровати, завтрак не включен.

3.17. Окончательные расчеты с Потребителем, в том числе за оказанные гостиницей дополнительные услуги, производятся в день выезда Потребителя из гостиницы. Ему выдается кассовый чек и счет с указанием наименования и стоимости оказанных гостиницей услуг.

3.18. Оплата за дополнительные платные услуги (стирка, глажение и прочие) производится у администратора-кассира.

3.19. Оплата за причиненный материальный ущерб производится у администратора-кассира после составления акта о порче имущества гостиницы. Акт составляется в 3-х экземплярах. При оплате Гостю выдается кассовый чек и один экземпляр акта.

4. Порядок оформления проживания

4.1. Гостиница «Голден Хорс» осуществляет заселение гостя только при предъявлении гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

4.2. Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и(или) аутентификации с использованием единой

биометрической системы.

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 Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, в случае использования единой биометрической системы осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и идентификация и (или) аутентификация с использованием единой биометрической системы находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);

б) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и 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).

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).

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

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

4.4. При непредъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на предоставление гостиничных услуг не заключается.

4.5. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает гостю чек, регистрационную карту, карту гостя и электронный ключ от его номера. При выезде из гостиницы гостю выдается счет с перечнем оказанных услуг.

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Гостиница «Голден Хорс» предназначена для временного проживания российских и иностранных гостей в течение срока, согласованного с администрацией и оформленного в установленном порядке.

5.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

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

5.4. Гостиница «Голден Хорс» предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг: услуги службы приема и размещения (круглосуточно); предоставление туристской информации; вызов такси (круглосуточно); вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; побудку к определенному времени; доставку в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении; предоставление кипятка; пользование беспроводным интернетом на территории гостиницы; ежедневную уборку номера; смену постельного белья (один раз в два дня); смену полотенец (каждый день).

5.5. Гостиница «Голден Хорс» предоставляет гостям за дополнительную оплату следующие виды услуг: посещение СПА- центра и Аквазоны; услуги конноспортивного клуба; услуги стирки и глажения одежды; продажу предметов индивидуального пользования; услуги общественного питания; предоставление во временное пользование конференц-залов; бизнес услуги; трансфер и транспортное обслуживание; заказ экскурсий по г. Таганрогу.

5.6. Курение в гостинице «Голден Хорс» запрещено, согласно действующему законодательству РФ. В случае нарушения требования о запрете курения в номерах Потребитель обязан произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке номера для удаления запаха табака (очистка воздуха номера от запаха дыма, химчистка мебели/текстиля). При нарушении данного обязательства гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности.

5.7. Приглашенные лица по просьбе гостя и с уведомления администратора могут находиться в гостинице в период с 8:00 до 23:00. Приглашенные лица должны соблюдать правила проживания в гостинице, при несоблюдении правил пребывания этих лиц может быть ограничено или прервано. В случае, если гость проживающего остается в номере после 23:00, проживающий обязан предупредить об этом администрацию и оформить гостя в данный номер на основании документа, удостоверяющего личность и внести дополнительную плату согласно действующим в гостинице утвержденным тарифам на двух-/трехместное размещение.

5.8. По истечении согласованного срока проживания Потребитель обязан освободить номер (место). При необходимости продления срока проживания в гостинице Потребитель должен сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров (мест) в продлении срока проживания может быть отказано.

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

5.10. Потребитель обязан не нарушать правила проживания, правила техники безопасности, не проявлять со своей стороны в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

5.11. В случае грубого нарушения Правил проживания или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы «Голден Хорс» имеет право при необходимости привлечь сотрудников компетентных органов. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

5.12. В случае временного выезда из гостиницы Потребитель, не оплативший предварительно последующие сутки, за время отсутствия теряет право на проживание.

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

5.14. Потребитель обязан: соблюдать правила проживания в гостинице; соблюдать правила пожарной безопасности; не нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 07:00; в данный период Гости обязаны соблюдать тишину; немедленно известить администратора гостиницы в случае утраты карты гостя; уходя из номера, закрывать водозаборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна; при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные услуги; в чрезвычайных ситуациях следовать инструкциям персонала гостиницы; бережно относиться к имуществу гостиницы.

5.15. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности Потребителю запрещается: пользоваться в номере электронагревательными и электрическими приборами (электрическими чайниками, утюгами, обогревателями, удлинителями и пр.); хранить в номерах огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы; курить в номере, лифте, а также на прилегающей территории за исключением отведенных для этого мест; накрывать любыми предметами включенные торшеры, бра, настольные лампы.

5.16. В случае возникновения задымления, возгорания, пожара гость должен немедленно позвонить по телефонам: внутр. 101 или +7 (988) 952-67-76

5.17. В целях обеспечения порядка и безопасности в гостинице не разрешается: передавать ключ от номера посторонним лицам; оставлять посторонних в номере в свое отсутствие; создавать неудобства и нарушать спокойствие других гостей, проживающих в гостинице; нахождение посторонних лиц в номере с 8 до 23 часов без наличия оформленного в установленном порядке разового пропуска, после 23 часов - без оформления проживания; держать в гостинице животных без разрешения администрации.

5.18. В случае истечения срока проживания Гостя в гостинице при отсутствии гостя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейф, находящийся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру хранения багажа.

5.19. В случае обнаружения забытых вещей гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, немедленно уведомляет владельца вещей, если он известен. Гостиница хранит забытую вещь Гостем в течение 3 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах.

Памятка о мерах пожарной безопасности

В номерах и помещениях гостиницы запрещается:

- курить в не отведенных для этого местах;
- хранить легко воспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
- проводить уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятилниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитами);
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.;
- использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- обертывать электроприборы и светильники бумагой, тканью, и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.), лампы накаливания мощностью более 60 ватт, а также светильники с источником света, номинальная которых выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок.

Действия при пожаре:

СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ!

Если у Вас в номере случился пожар, главное - сразу же проинформировать администратора-кассира по телефону: внутр. 101 или +7 (988) 952-67-76, для принятия необходимых мер или вызвать пожарную охрану по телефону 112, сообщить свою Ф.И.О. и адрес: с. Новобессергеевка, пр-д Конюшенный, зд.102, гостиница «Голден Хорс»;

- закройте дверь помещения, где произошло возгорание;
- в случае сильного задымления путей эвакуации расположитесь так, чтобы Вас было видно в окне;
- во время пожара запрещено пользоваться лифтом.

Правила поведения в чрезвычайных ситуациях:

По прибытии в гостиницу особое внимание следует уделить внутренним правилам проживания и правилам пожарной безопасности. Изучите расположения входов-выходов, лифтов, лестниц.

В случае возникновения непредвиденных ситуаций в гостинице сообщите об этом администратору-кассиру, а также в службы экстренного реагирования:

- с сотовых – 112 – единая служба спасения;
- 240-36-79 – старший оперативный дежурный ЦУКС МЧС России по Ростовской области;
- 239-99-99 – телефон доверия ГУ МЧС России по Ростовской области;
- 02 – ГУВД по Ростовской области (по месту жительства);
- 240-49-90 – Дежурная служба УФСБ по Ростовской области.

Если Вас захватили в заложники или похитили.

При похищении не следует оказывать сопротивление. Рекомендуется выполнять первоначальные приказы террористов. Они могут оказаться людьми с неустойчивой психикой и повести себя непредсказуемо. Если Вы больны или чувствуете, что Вам необходима помощь, стоит попробовать попросить вызвать врача или принести нужные лекарства. Постарайтесь установить хоть какой-то контакт с террористами. По возможности, отмечайте для себя, как они выглядят, каковы их привычки, как похитители разговаривают и с кем общаются. Следует запоминать также все передвижения, включая время в движении, направление, пройденный путь, скорость, какие-либо ориентиры вдоль дороги, знаки и такие различимые звуки, как звон колоколов, голоса, шум стройки, железной дороги, трамвая и т.д. Стремление «угодить» зачастую неправильно воспринимается террористами и затрудняет освобождение жертв. Если террористы принуждают заложника сделать письменное или устное (в аудио- либо видеозаписи) обращение к властям с изложением их требований, делать это можно только в той форме и объеме, на которых настаивают похитители. При этом следует избегать собственных заявлений и оценок, поскольку это может усугубить положение захваченного.

При проведении специальной операции по освобождению заложника рекомендуется лечь на пол, не двигаться, пока не будут получены соответствующие указания от сотрудников спецназа; ни при каких условиях не пытаться помогать спецназу в своем освобождении; постараться избавиться от предметов, которые могут быть приняты спецназом за оружие; исходить из того, что спецназ будет относиться к заложнику как к возможному террористу, пока не будет установлена его личность; оставаться законопослушным и терпимым к действиям спецназа, даже если в ходе операции к заложнику будут применены меры физического воздействия (например, надеты наручники или связаны руки).

Сразу после освобождения желательно не давать комментариев СМИ до тех пор, пока не будет проведена беседа с официальным российским представителем и от него не будут получены соответствующие рекомендации. В зависимости от сложившейся обстановки постарайтесь выполнять рекомендации выше – это поможет Вам избежать беды или снизить ее последствия до минимума.