

ПРАВИЛА пребывания в Санатории «Зори Ставрополя»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Гражданским кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1; Приказом Минздрава РФ от 05.05.2016 № 279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения»; Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»; Уставом Санатория «Зори Ставрополя» (далее по тексту – «Санаторий»), а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению санаторно-курортных и иных дополнительных услуг в Санатории. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми отдыхающими и гостями Санатория.

Доведение настоящих Правил до сведения Отдыхающих производится путем размещения в открытом доступе на стенде службы приема и размещения (ресепшен), на официальном сайте Санатория: <https://www.sanzori.ru> и путем личного ознакомления отдыхающих с указанными Правилами под роспись в журнале.

Санаторий, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Отдыхающим услуги санаторно-курортного лечения, питания и проживания в соответствии с разработанными и утвержденными программами.

Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Санатория размещается на официальном сайте, информационном стенде в фойе первого этажа спального корпуса.

1. Общее.

1.1. Вход в санаторий осуществляется по предъявлению «Карты отдыхающего», либо санаторно-курортной книжки.

1.2. Гости Отдыхающих могут находиться в помещениях и на территории санатория с 9.00 ч. до 21.00 ч. только в присутствии непосредственно Отдыхающего в санатории лица. При входе в санаторий (только через центральный пост охраны в фойе первого этажа спального корпуса) гости Отдыхающих обязаны предъявить сотруднику охраны документ, удостоверяющий личность. В свою очередь Отдыхающий обязан встретить своих гостей на входе в санаторий и находится с ними до окончания посещения, а также осуществлять контроль за соблюдением гостями настоящих Правил пребывания в санатории.

На гостей Отдыхающих распространяются положения Правил пребывания в период их нахождения на территории и в помещениях санатория, в том числе все связанные с этим ограничения.

1.2.1. Гостям Отдыхающих запрещено посещение санатория в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического). Сотрудники охраны вправе отказать в допуске на территорию и в помещения санатория гостям Отдыхающих с признаками опьянения.

1.2.3. В случае грубого нарушения (распитие спиртных напитков; курение в местах, не отведенных для этих целей; нарушение общественного порядка и. т. п.) гостями Отдыхающего Правил пребывания в санатории, сотрудники охраны после доклада представителю администрации санатория вправе незамедлительно выдворить за пределы территории санатория указанных гостей.

1.2.4. Администрация санатория в случае выявления факта грубого нарушения гостями Отдыхающего, Правил пребывания в санатории, вправе рассмотреть вопрос о досрочном прекращении оказания услуг и выселении Отдыхающего, допустившего факт нарушения Правил гостями.

1.2.5. Санаторий не компенсирует Отдыхающему не используемые им по собственной вине услуги, включенные в стоимость путевки.

1.3. Отдыхающие обязаны:

1) предоставить все необходимые для оформления заказа актуальные данные (информацию) о себе и обо всех заезжающих в санаторий с ним лицах в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ.

2) соблюдать правила пребывания в санатории, правила противопожарной безопасности и общественный порядок, уважать права других отдыхающих и персонала санатория;

3) не позднее, чем за сутки до отъезда сообщить в службу размещения время выезда;

4) соблюдать порядок и чистоту во всех помещениях и на территории санатория, бережно относиться к имуществу санатория;

5) в случае утраты или повреждения имущества санатория возместить его стоимость;

б) в случае прохождения курса лекарственной терапии при лечении хронических заболеваний, имеющих затяжной характер, Отдыхающий обязан иметь при себе необходимые лекарственные средства на весь период пребывания в санатории;

7) в полном объеме, до выезда оплатить платные услуги, оказанные в санатории, не входящие в стоимость путевки, в т.ч. услуги телефонной связи, а в случае причинения материального ущерба санаторию, компенсировать его.

8) возместить материальный ущерб, причиненный курением в местах, не предназначенных для этих целей, до момента отъезда из санатория в полном объеме на основании акта о нанесенных убытках, согласно действующего в Санатории прайс-листа, поскольку курение влечет за собой дополнительные затраты санатория на устранение последствий указанных действий (восстановление испорченного (утраченного) имущества, устранение запаха путем уборки и химической очистки и т.д.),

8.1) факт курения в местах, не предназначенных для этих целей (нарушения Отдыхающим запрета на курение в не отведенном для этих целей месте), устанавливается работниками санатория (непосредственное обнаружение лица в процессе курения, обнаружение пепла и (или) окурков и (или) характерного стойкого запаха, вызванного курением, подтверждение факта третьими лицами), которыми составляется акт, являющийся основанием для принятия администрацией санатория решения о досрочном прекращении оказания услуг и выселении Отдыхающего.

1.4. Отдыхающим запрещается:

1) заносить в номер с улицы растения, ветки деревьев, камни и прочий мусор;
2) срывать цветы, растения и другие насаждения на территории Санатория;
3) привозить с собой и приносить (приводить) в номер любых животных, птиц и рыб;

4) в целях поддержания чистоты и обеспечения безопасности всех Отдыхающих, строго запрещается кормить голубей, иных птиц на всей территории санатория, включая балконы номеров, кормить и гладить кошек, находящихся на территории санатория;

5) самостоятельно устранять возникшие неполадки, возникшие при использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория;

6) оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на территории, в том числе детской площадке, на балконах, лестницах, в лифтах, тренажерном зале, бассейне; родители (усыновители, опекуны, иные уполномоченные сопровождающие лица) несут гражданско-правовую, а также иную предусмотренную законодательством РФ ответственность за действия несовершеннолетних детей, в том числе повлекшие причинение ущерба Санаторию;

7) оставлять, передавать ключи от номеров лицам, не проживающим в них;

8) употреблять алкогольные напитки, наркотические средства и (или) психотропные и (или) токсические вещества во время прохождения санаторно-курортного лечения в санатории; приносить в помещения и на территорию алкогольные напитки в целях их употребления;

9) находиться в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического) в помещениях (номерах, кабинетах, коридорах, на лестничных площадках и т.п.) и на территории санатория;

10) курить (табак, никотинсодержащую продукцию, кальяны, электронные сигареты, устройства для парения и т.п.) в номерах (включая санузлы и балконы), иных помещениях и на территории санатория (пункт 2 часть 1 статья 12 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»), кроме строго отведенного для этих целей места. Местом, отведенном для курения, является беседка, расположенная при выходе из спального корпуса санатория с левой стороны на территории двора.

11) пользоваться в номерах санатория электроприборами: утюгами, кипятильниками и т.п. (за исключением зарядных устройств для телефонов, планшетов, ноутбуков);

12) вмешиваться в управление лечебным процессом, отдавать какие бы то ни было распоряжения и указания персоналу санатория, в том числе медицинскому персоналу о предоставлении определенных процедур, в назначении которых ранее отказано врачом в связи с имеющимися у лица противопоказаниями;

13) запрещается выбирать номера: при заказе путевки Отдыхающий выбирает только категорию номера (места в номере). Право выбора конкретного номера (места в номере) указанной категории остается за Санаторием исходя из наличия свободных и готовых к поселению номеров на момент прибытия Отдыхающего в Санаторий.

14) посещать общественные места на территории санатория (клуб, столовая, вестибюльные холлы) в халатах;

15) посещать столовую в верхней (сезон зима-осень) одежде, выносить из обеденных залов посуду и еду, сдвигать столы;

16) допускать высказывания, в том числе оскорбительного содержания, умаляющие и (или) унижающие честь и достоинство, профессиональные качества как специалиста в определенной области знаний в адрес персонала санатория.

17) запрещается выражаться грубой нецензурной бранью, которая может оскорбить окружающих и нарушить общественный порядок, шуметь в ночное время. Не допускается использование звуковоспроизводящих, звукоусилительных устройств, игра на музыкальных инструментах, пение, танцы, крики, свист, громкая речь, иные действия (бездействие) в период с 22 часов до 7 часов.

В случае грубого нарушения (распитие спиртных напитков; курение в местах, не предназначенных для этих целей; нарушение общественного порядка и. т. п.) Правил пребывания в санатории, администрация санатория вправе рассмотреть вопрос о

досрочном прекращении оказания услуг и выселении Отдыхающего до окончания срока действия путевки.

Все жалобы и предложения подаются Отдыхающим в письменной (в том числе посредством направления электронного письма на официальном сайте Санатория - <https://www.sanzori.ru/>) или устной форме администрации санатория.

1.5. Отдыхающим, рекомендуется:

- 1) соблюдать режим питания в рамках определенного санаторно-курортного курса;
- 2) своевременно и последовательно проходить процедуры и мероприятия, определенные графиком санаторно-курортного курса;
- 3) предоставлять достоверную информацию о состоянии здоровья, наличии заболеваний, режиме питания до прибытия в санаторий и во время прохождения санаторно-курортного курса.

1.6. В день прибытия в Санаторий, Отдыхающий должен предъявить:

1.6.1. Для взрослого:

- санаторно-курортную карту по форме 072-У с пройденным медицинским обследованием по месту жительства с заключением врача о допуске к лечению в санаторно-курортном учреждении соответствующего профиля, справка о прохождении флюорографии (не ранее 12 месяцев с момента прохождения исследования);

- для граждан РФ – паспорт;

- для иностранных граждан – заграничный паспорт, виза и миграционная карта и др. документы предусмотренные Федеральным законом «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002 № 115-ФЗ ;

Постановка иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Санатории 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. Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, необходимых для постановки на миграционный учет.

1.6.2. Для детей (в возрасте до 14 лет) – свидетельство о рождении, справка о санитарно-эпидемиологическом окружении и сертификат профилактических прививок, при наличии медицинского отвода или отсутствия профилактических прививок — предоставляется справка из поликлиники (с указанием причины медицинского отвода или отсутствия профилактических прививок), заключение педиатра об отсутствии противопоказаний для прохождения курса санаторно-курортного лечения;

1.6.3. Для детей (в возрасте от 14 до 18 лет) - паспорт, справка о санитарно-эпидемиологическом окружении, сертификат профилактических прививок, при наличии медицинского отвода или отсутствия профилактических прививок — предоставляется справка из поликлиники (с указанием причины медицинского отвода или отсутствия профилактических прививок), заключение педиатра об отсутствии противопоказаний для прохождения курса санаторно-курортного лечения, справки о прохождении флюорографии (детям старше 15 лет).

Иные (дополнительные) документы, необходимые в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также нормами и требованиями, устанавливаемыми региональными органами власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления.

1.7. Полный перечень документов, необходимый к предоставлению в Санатории Отдыхающий предварительно, до даты заезда в Санаторий, самостоятельно уточняет у сотрудника отдела продаж Санатория, либо путем ознакомления с информацией, размещенной на официальном сайте Санатория <https://www.sanzori.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.8. В случае заезда в Санаторий несовершеннолетнего в отсутствие родителей (законных представителей - усыновителей, опекунов) лицо, сопровождающее несовершеннолетнего обязано предоставить в службе размещения надлежаще оформленную доверенность, выданную на его имя указанными лицами, предоставляющую ему необходимый перечень прав и наделенных обязанностями в отношении несовершеннолетнего.

Перечень необходимых к предоставлению документов может быть изменен по требованию уполномоченных на это органов.

2. Ответственность Отдыхающих, в том числе за нарушение Правил пребывания в санатории.

2.1. Отдыхающий несёт ответственность за нарушение общественного порядка и настоящих Правил пребывания в санатории.

2.2. В случае приобретения путевки на санаторно-курортное лечение без надлежаще оформленных медицинских рекомендаций (санаторно-курортной карты), Отдыхающий несет ответственность за возможные отрицательные последствия такие, как: потеря средств при вынужденном возврате путевки, возможные проявления ухудшения состояния здоровья и т.д.

2.3. Санаторий вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание услуг, прекратив их предоставление и осуществив выселение Отдыхающего до окончания срока действия путевки в ниже обозначенных по тексту случаях:

2.3.1. При однократном совершении административного правонарушения, посягающего на общественный порядок и общественную безопасность, предусмотренного Кодексом об административных правонарушениях РФ, и установлении факта его виновности органами правопорядка (судами) Отдыхающему досрочно прекращается оказание услуг и осуществляется его выселение из Санатория до окончания срока действия путевки без возврата стоимости неиспользованных услуг.

2.3.2. За нарушение какого либо (либо нескольких) из пунктов Правил пребывания в Санатории, а также правил пожарной безопасности, администрация Санатория вправе рассмотреть вопрос о досрочном прекращении оказания услуг и выселении Отдыхающего до окончания срока действия путевки.

2.3.3 Отдыхающему, систематически (два и более раза) нарушившему настоящие Правила, может быть досрочно прекращено оказание услуг и осуществлено его выселение из Санатория до окончания срока действия путевки без возврата стоимости неиспользованных услуг. В случае заезда Отдыхающего по путевке, приобретенной иным лицом, составляется соответствующий акт и сообщается Заказчику, выдавшему путевку.

2.4. Убытки, причиненные санаторию, подлежат возмещению Отдыхающим до его выезда из санатория.

2.5. Санаторий оставляет за собой право сообщить работодателю, направившему своего работника в Санаторий по путевке, приобретенной юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем), в том числе через страховые компании, о нарушении им настоящих Правил, общественного порядка и принятых в связи с этим Санаторием мер.

3. Ответственность санатория.

3.1. Санаторий принимает меры по обеспечению безопасности Отдыхающего находящегося на территории. Санаторий не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Отдыхающему по не зависящим от Санатория причинам.

3.2. Санаторий не несет ответственности за имущество Отдыхающего, оставленное им на хранение в не отведенных для этих целей местах, за исключением имущества, сданного им на хранение персоналу Санатория в установленное для этих целей место.

3.3. Санаторий не несёт ответственности за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра их родителями, (опекунами, попечителями, иными уполномоченными сопровождать лицами).

3.4. Санаторий не несет ответственности за здоровье Отдыхающего в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Отдыхающему по вине третьих лиц или самого Отдыхающего.

3.5. Санаторий не несет ответственности за вред, причиненный Санаторием в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Отдыхающего, в связи с невыполнением Отдыхающим обязанности информировать лечащего врача об имеющихся проблемах со здоровьем, наличием хронических заболеваний и принимаемых на постоянной основе медицинских препаратах, а также в случаях не выполнения рекомендаций по санаторно-курортному лечению медперсонала Санатория.

3.4. В случае направления в Санаторий Отдыхающего юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем) (Заказчиком услуги), ответственность за достоверность информации, относящейся к санаторно-курортным услугам предоставляемой Отдыхающему, несет непосредственно юридическое лицо (индивидуальный предприниматель) (Заказчик услуги), а также оно несет ответственность за своевременность оформления сопроводительных документов (документы, подтверждающие факт оплаты путевки, доверенности и т.д.).

3.5. В случае выявления недостатков в предоставлении санаторно-курортных услуг при нахождении в санатории, Отдыхающий вправе уведомить об этом администрацию санатория, обратившись письменно (в том числе посредством направления электронного письма на официальном сайте Санатория) либо устно. При необходимости факт выявления недостатков может быть зафиксирован в присутствии представителя администрации Санатория.

3.6. Все споры, разногласия и конфликтные ситуации, возникшие между Отдыхающими, подлежат разрешению самими Отдыхающими цивилизованными и законными способами и средствами. Администрация санатория вправе осуществить вмешательство в конфликтные ситуации между Отдыхающими в целях их разрешения, в том числе с привлечением органов правопорядка, в случае возникновения такой необходимости (при наличии (возникновении) угрозы: нарушения общественного порядка, Правил проживания в Санатории, причинения вреда здоровью Отдыхающим и персоналу Санатория, причинения ущерба имуществу Санатория и т. п.).

4. Правила пожарной безопасности.

Отдыхающим ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

4.1. Пользоваться в помещениях открытым огнем и курительными принадлежностями (приборами).

4.2. Пользоваться газовым оборудованием.

4.3. Пользоваться не предусмотренными и неисправными электроприборами (при обнаружении неисправности необходимо незамедлительно позвонить на центральный пост охраны по номеру 121).

4.4. Пользоваться самодельными удлинителями, тройниками и удлинителями, не имеющими предохранителей.

4.5. Пользоваться нагревательными электроприборами с открытыми элементами накаливания.

4.6. Накрывать электроприборы предметами из горючего материала.

4.7. Оставлять включенные электроприборы без присмотра.

4.8. Приносить и хранить в комнатах легковоспламеняющиеся жидкости, взрывопожароопасные вещества и материалы.

4.9. Загромождать посторонними предметами выходы.

- 4.10. Производить перестановку мебели.
- 4.11. Использовать средства пожаротушения не по назначению.
- 4.12. Без необходимости открывать пожарные шкафы.
- 4.13. При пожаре пользоваться лифтами (необходимо использовать лестницы, выходы, которые указаны на планах эвакуации).
- 4.14. В случае пожара в номере:
- 4.14.1. Немедленно сообщите о случившемся на центральный пост охраны по номеру 121.
- 4.14.2. Если ликвидировать очаг возгорания своими силами не представляется возможным, возьмите с собой документы, закройте окна и балконные двери. Выйдите из номера и закройте входную дверь, не запирая её на замок.
- 4.14.3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации санатория или прибывших на место сотрудников пожарной охраны.
- 4.15. В случае пожара вне номера:
- 4.15.1. Немедленно сообщите о случившемся на центральный пост охраны по номеру 121.
- 4.15.2. Возьмите с собой документы, закройте окна и балконные двери. Покиньте номер и выйдите из здания.
- 4.15.3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение не представляется возможным, оставайтесь в вашем номере.
- 4.15.4. Если пути спасения отрезаны:
- Если обстоятельства сложились так, что пути спасения отрезаны и Вы в своем номере, обливайте водой горячую дверь и стены. Используйте для этого корзину для мусора (положив внутрь газету или полиэтиленовый пакет) или графин для воды. Воспользуйтесь телефоном, чтобы обратиться за помощью. С большой осторожностью открывайте окно: если при открытии окна к Вам в номер начинает поступать дым, немедленно закройте его. При помощи фломастера, губной помады или крема для бритья напишите на стекле окна или простыне сигнал тревоги «SOS». Если это возможно, свесьте простыню с балкона.

Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями, защитите органы дыхания влажной тканью, не открывайте окна (при необходимости, возможно лишь кратковременно приоткрывать).

5. Действия отдыхающих в условиях чрезвычайных ситуаций.

При получении экстренного сообщения о чрезвычайной ситуации, связанной с угрозой взрыва, землетрясения, пожара, Вам необходимо:

- отключить электроосвещение, телевизор, радио и другие бытовые приборы, находящиеся в номере;
- закрыть окна, балконные двери;
- покинуть номер, взяв с собой личные вещи, документы;
- оказавшись в толпе, не идти против нее, держать руки перед грудью, чтобы толпа не задавила. При падении быстро подтянуть ноги, сгруппироваться и попытаться рывком встать.
- оказавшись на улице, отойти от здания и следовать к месту сбора при экстренной эвакуации, для уточнения списочного состава и дальнейших действий по распоряжению руководства Санатория, экстренных служб;

6. Действия отдыхающих при возможной угрозе или совершении террористического акта.

- 6.1. Обнаружив неизвестный предмет: сумку, пакет, сверток, коробку и т. п.:

6.1.1. Отойдите от неизвестного предмета. Не взаимодействуйте с ним: не подходите, не трогайте, не вскрывайте и не передвигайте.

6.1.2. Предупредите окружающих людей о подозрительном предмете, предложите отойти от него.

6.1.3. Запомните время обнаружения подозрительного предмета.

6.1.4. Сообщите о находке охране и или представителю Санатория.

6.1.5. Сообщите представителям органов правопорядка, если это будет необходимо, о времени и обстоятельствах, при которых вы обнаружили неизвестный предмет.

6.2. Если произошел взрыв:

6.2.1. Помогите другим лицам, если после взрыва вы не попали в завал, находитесь в стабильном состоянии, можете передвигаться.

6.2.2. Покиньте здание по возможности, если начался пожар или продолжается обрушение конструкций.

6.2.3. Если попали в завал, ищите просветы, лазы, проемы. Выберитесь из завала, если это возможно. Выйдите на открытое место и сообщите о себе спасателям или представителям Санатория или иных служб.

6.2.4. Если нет возможности выбраться, постарайтесь укрепить завал: установите подпорки под конструкцию над вами. Постарайтесь перевернуться на живот, уберите острые, твердые и колющие предметы, укройтесь руками. Голосом и стуком периодически привлекайте внимание спасателей.

6.3. При атаке беспилотных летательных аппаратов:

6.3.1. Если вы находитесь на улице:

- покиньте зону видимости, по возможности бегите зигзагами, чтобы избежать наведения;

- спрячьтесь в строении, в укрытии, в подвале, в ином убежище, под деревьями;

- при сбросе боеприпаса – отбегите в сторону, лягте на землю, за бордюр, в канаву или ров и закройте голову руками;

- не подымайтесь после первого взрыва, откатитесь или отползите в сторону;

- при падении БПЛА не прикасайтесь к нему или его частям, они могут быть взрывоопасны или ядовиты.

6.3.2. Если вы в здании:

- отойдите от окон;

- укройтесь в подвале, либо помещении с несущими стенами и без окон;

- не пользуйтесь лифтом.

6.4. Если произошел захват заложников:

6.4.1. Постарайтесь спрятаться или покинуть опасную зону.

6.4.2. Покиньте убежище при первой возможности. Если скрыться не удалось и вы оказались в заложниках, постарайтесь соблюдать спокойствие и не показывать страха.

6.4.3. Не оказывайте террористам сопротивления, не вступайте в беседу, не стремитесь разжалобить их или отговорить от намеченного плана.

6.4.4. Выполняйте требования террористов. Не реагируйте на их действия в отношении других заложников, не высказывайте свое возмущение.

6.4.5. Не нарушайте правил, которые установили террористы. Не пытайтесь пользоваться телефоном.

6.4.6. Свободно разговаривайте с террористами только на второстепенные темы, соблюдайте осторожность, если затрагиваются политические и религиозные вопросы. Контролируйте свои ответы.

6.4.7. Для поддержания сил ешьте все, что вам предлагают, даже ту пищу, которая категорически не нравится.

6.4.8. Соблюдайте личную гигиену и чистоту, насколько позволяет ситуация.

6.4.9. Наблюдайте и постарайтесь запомнить как можно больше информации о террористах: количество, вооружение, имена, клички, приметы, особенности речи, манеры поведения, телосложения, тематику разговоров.

6.4.10. Помните, что вас обязательно освободят, но не моментально, наберитесь терпения.

6.4.11. Во время операции спецслужб по освобождению заложников постарайтесь занять позицию подальше от окон, дверных проемов и террористов. Не бегите навстречу сотрудникам спецслужб.