

## Приложение № 1

Утверждены приказом  
ФБЛПУ «Санаторий «Эллада»  
ФНС России»  
от 25.06.2019г. № 311-од

### **Правила предоставления санаторно-курортных услуг Федеральным бюджетным лечебно-профилактическим учреждением «Санаторий «Эллада» Федеральной налоговой службы России»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Приказом ФНС России от 13.12.2012 № ММВ-7-10/948@ «Об утверждении Положения о порядке обеспечения путевками в федеральные бюджетные лечебно-профилактические учреждения ФНС России» и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения всеми структурными подразделениями учреждения.

#### **1. Порядок оформления пребывания, порядок предоставления услуг**

1.1. ФБЛПУ «Санаторий «Эллада» ФНС России» оказывает санаторно-курортную услугу в виде санаторно-курортной деятельности для работников налоговых органов (центрального аппарата ФНС России), территориальных органов ФНС России, работников, организаций, находящихся в ведении ФНС России, бывших работников, членов семей работников налоговых органов, а также иных, сторонних организаций и физических лиц.

1.2. Прием и санаторно-курортное обслуживание в санатории осуществляется на основании приобретенных санаторно-курортных путевок, оздоровительных путевок, а также предоставления услуги проживания.

1.3. Санаторно-курортная путевка, оздоровительная путевка гарантирует прием только лица, указанного в путевке. Путевка не может быть разделена на несколько лиц или передана другому лицу.

1.4. Дети принимаются в возрасте старше 5 лет. Дети, не достигшие 18-летнего возраста, принимаются только в сопровождении родителей.

1.5. В стоимость санаторно-курортных путевок включается проживание, питание, лечение (по назначению врача). В стоимость оздоровительных путевок включается проживание, питание, оздоровление (согласно действующего прейскуранта цен).

1.6. Санаторно-курортная путевка, оздоровительная путевка оформляется по прибытии в санаторий администратором отдела размещения, маркетинга и

обслуживания спальных корпусов. Оформление санаторно-курортных путевок, оздоровительных путевок производится при предъявлении следующих документов:

- для взрослых и детей от 14 до 24 лет: паспорт, документ, подтверждающий родство (для члена семьи работника ФНС), санаторно-курортная карта по форме № 072/у, страховой медицинский полис;

- для детей до 14 лет: свидетельство о рождении ребёнка; страховой медицинский полис; санаторно-курортная карта № 076/у; заключение врача-дерматолога об отсутствии заразных заболеваний кожи; справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями.

1.7. В санатории установлен единый расчетный час - 08-00 часов. В день окончания проживания Отдыхающий обязан освободить номер к расчетному часу или доплатить за дальнейшее пребывание в нем. При наступившей брони другого лица освободить номер (при наличии свободных мест переселиться с доплатой в другой номер, предложенный администрацией санатория).

При заезде до расчетного часа (с 20-00 до 08-00), при наличии свободных номеров, плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

При заезде до расчетного часа (свыше 12 часов), при наличии свободных номеров, плата за проживание взимается в размере платы за полные сутки.

В случае задержки выезда Отдыхающего (свыше срока пребывания по санаторно-курортной путевке, оздоровительной путевке) плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки

1.8. Путевка действительна только на указанный в ней срок. Прибытие с опозданием не дает права на продление путевки и возврат денежных средств за неиспользованные дни. При прибытии позже расчетного часа, день заезда засчитывается как полный оплачиваемый день.

1.9. Переселение Отдыхающего в другой номер допускается только по согласованию со специалистами отдела размещения, маркетинга и обслуживания спальных корпусов, после произведенных перерасчетов, в случае изменения категоричности номера.

1.10. Отсутствие билетов на обратную дорогу не является основанием для продления сроков путевки. Санаторий может предоставить места для проживания только при наличии свободных мест и за отдельную плату.

1.11. При досрочном выезде Отдыхающего из Санатория по уважительным причинам (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденным документами установленного образца и при наличии заявления Отдыхающего, Санаторий обязуется вернуть

Отдыхающему денежные средства за неиспользованные дни за вычетом фактически понесенных расходов Санатория.

1.12. При опоздании или досрочном отъезде без уважительной причины срок путевки не продлевается и возврат денежных средств не производится.

1.13. Курс санаторно-курортного лечения проводится по показаниям при наличии санаторно-курортной карты или после её оформления непосредственно в ФБЛПУ «Санаторий «Эллада» ФНС России» (платная услуга, в соответствии с перечнем и стоимостью платных услуг в ФБЛПУ ФНС России).

1.14. Лица, прибывшие без санаторно-курортной карты или с противопоказаниями к санаторно-курортному лечению, принимаются без предоставления лечения.

1.15. Проживание в номере гостей Отдыхающих разрешается при условии дополнительной оплаты за них, согласно стоимости проживания, в соответствии с утвержденным прейскурантом цен.

1.16. Гости Отдыхающих бесплатно могут находиться в санатории с 10.00ч. до 23.00ч. при наличии пропуска и документа, удостоверяющего личность.

1.17. Соблюдение тишины в санатории и на его территории после 23.00 ч. обязательно для всех.

1.18. Находясь на лечении либо отдыхе в санатории, Отдыхающий обязан соблюдать правила общежития, правила санатория, санаторно-курортный режим и уважать права отдыхающих.

1.19. Отдыхающим запрещается:

- хранить в номере крупногабаритные предметы, растения, грибы, ветки деревьев, камни и прочий мусор;
- привозить с собой и приводить в номер животных и птиц;
- пользоваться электрокипятильником в номере, самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория;
- оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;
- оставлять ключи от номеров другим лицам; появляться в состоянии опьянения в коридорах, на лестничных площадках, в кабинетах врачей, на лечебных процедурах;
- на основании Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 года №15-ФЗ, курение табачных изделий запрещено в номерах, в коридорах, на лестничных клетках, площадках перед лифтами, медицинских кабинетах, обеденном зале, вестибюльном холле. Курение разрешено в специально оборудованных местах, обозначенных знаком «Место для курения».
- вынос из обеденного зала столовых приборов, еды;
- вынос из номеров постельных принадлежностей;
- хранение в жилых комнатах скоропортящихся продуктов вне холодильника;
- ложиться в постель в верхней одежде и обуви.

1.20. Запрещается грубо обращаться с обслуживающим персоналом и другими отдыхающими;

1.21. Не разрешается вмешиваться в лечебный процесс, отдавать какие бы то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются Отдыхающим в письменной или устной форме администрации санатория. Книга отзывов и предложений находится у администратора в отделе размещения, маркетинга и обслуживания спальных корпусов и выдается по первой просьбе Отдыхающего.

1.22. После окончания срока путевки (срока заезда) или досрочного отъезда, Отдыхающий обязан:

- сдать номер дежурной горничной санатория;
- сдать ключи от номера администратору санатория.

1.23. Отдыхающий обязан до выезда оплатить услуги санатория в полном объеме после их оказания Отдыхающему, а при нанесении материального ущерба санаторию, компенсировать его.

1.24. Вход в санаторий осуществляется строго по предъявлению санаторно-курортной книжки или пропуска.

1.25. Свои пожелания и отзывы Отдыхающий может оставить в Книге отзывов и предложения, которая находится в общей доступности в отделе размещения, маркетинга и обслуживания спальных корпусов на стойке регистрации. Отзывы, предложения, жалобы рассматриваются администрацией санатория незамедлительно.

## **2. Ответственность за нарушение санаторно-курортного режима и условий пребывания в санатории**

2.1. Отдыхающий несёт ответственность за нарушение правопорядка и настоящих правил. Все споры, разногласия и конфликтные ситуации, возникшие между Отдыхающими на бытовом уровне, подлежат разрешению по возможности самими Отдыхающими цивилизованными и законными способами и средствами.

Администрация санатория вправе осуществить вмешательство в конфликтные ситуации между Отдыхающими в случае такой необходимости, при наличии угрозы возникновения нарушения правопорядка и правил санаторно-курортного режима. Лица, виновные в возникновении беспорядков и нарушении правил санаторно-курортного режима, подлежат привлечению к ответственности в соответствии с действующим законодательством и настоящими правилами.

2.2. При отдыхе с детьми родители несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей. Родители обязаны сопровождать детей до 12 лет на лечебные процедуры, в столовую, на культурно-развлекательные мероприятия, следить за детьми при играх на детских площадках, на территории бассейнов, в воде.

2.3. За неоднократные грубые нарушения санаторно-курортного режима и правил поведения, установленных ФБЛПУ «Санаторий «Эллада» ФНС», не позволяющие получать наиболее эффективный результат от пребывания в санатории, Санаторий вправе приостановить оказание указанных процедур.

2.4. В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Отдыхающий обязан возместить сумму ущерба его в полном размере до момента отъезда в виде выплаты реально понесенных убытков санаторию, вызванных указанными нарушениями в денежном эквиваленте по рыночной стоимости нового имущества с учетом сборки, доставки и прочих расходов санатория, связанных с заменой испорченного имущества.

2.5. В случае если Отдыхающий неоднократно (или в крупном размере) наносит материальный ущерб Санаторию или в период пребывания некорректно и грубо себя ведет, Санаторий имеет право выселить Отдыхающего.

2.6. Отдыхающий может быть досрочно выписан из санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней и сообщением о нарушении правил санаторно-курортного режима по месту получения путёвки при однократном совершении административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и общественную безопасность, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях РФ.

2.7. Санаторий принимает меры по обеспечению безопасности Отдыхающего, а также сохранности имущества Отдыхающего в номере, соразмерные с обычными мерами безопасности и сохранности имущества, принимаемыми обществом в своих санаториях. Санаторий не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Отдыхающему по не зависящим от Санатория причинам.

2.8. Санаторий не несет материальной ответственности за ценное имущество (деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие ценные вещи) Отдыхающего, за исключением ценного имущества, сданного ему на хранение.

2.9. В случае направления в санатории Отдыхающего юридическим лицом, ответственность за достоверность информации, относящейся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо, а также оно несет ответственность за своевременность оформления сопроводительных документов (документы, подтверждающие факт оплаты путевки, доверенности и т.д.).