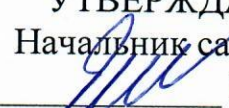


Приложение к приказу
государственного казенного учреждения
«Санаторий «Победа» ФТС России»
от 10 января 2022 г. № 30

УТВЕРЖДАЮ
Начальник санатория

Н.Н. Еременко

**Правила предоставления санаторно-курортных услуг
в государственном казенном учреждении
«Санаторий «Победа» ФТС России».**

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2003-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (в ред. от 01.01.2021), Порядком медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22.11.2004 № 256 (в ред. от 15.12.2014), Рекомендациями о порядке отбора, направления и пребывания должностных лиц и работников таможенных органов Российской Федерации в лечебно-оздоровительных учреждениях ФТС России, направленных письмом ФТС России от 18.10.2013 № 01-11/46850, письмом ФТС России от 02.03.2017 № 08-397/09811 и регулируют отношения в области предоставления санаторно-курортных услуг в государственном казенном учреждении «Санаторий «Победа» ФТС России» (далее – Санаторий).

1.2. Санаторий осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с лицензией.

1.3. Санаторий имеет свидетельство категории три звезды на услуги размещения.

1.4. Режим работы Санатория – круглосуточный.

2. Порядок приема и оформления.

2.1. Прием и выписка лиц производится в сроки, указанные в путевках.

2.2. Обслуживание начинается с 8 часов утра в день заезда и заканчивается в 8 часов утра дня, следующего за последним днем, указанным в путевке.

2.3. В случае прибытия в Санаторий по уважительным причинам ранее установленного времени, но не более чем на 12 часов, срок нахождения лиц в Санатории заканчивается не позднее 20 часов последнего дня, указанного в путевке.

2.4. Оформление проживания лиц в Санатории производится на основании ксерокопии санаторно-курортной путевки, квитанции об оплате путевки (в случае

если оплата производилась безналичным путем), санаторно-курортной карты, паспорта, полиса обязательного медицинского страхования (при его наличии).

2.5. Члены семьи, направленные в Санаторий без должностного лица, работника, пенсионера, должны при себе иметь справку о родстве, заверенную кадровым подразделением таможенного органа. Лица, являющиеся иждивенцами, представляют копию нотариально заверенного документа о признании данного лица иждивенцем или копию с предъявлением оригинала такого документа.

2.6. Пенсионеры, прибывающие в Санаторий, представляют справку, выданную комиссией таможенного органа, в котором они получают путевку, о том, что в текущем году они не использовали свое право на льготные путевки.

2.7. Дети в возрасте от 4 до 18 лет принимаются в Санаторий только на оздоровительный отдых, с 18 лет - с предоставлением лечения.

При этом представляются следующие документы: ксерокопия путевки, квитанции об оплате путевки (в случае если оплата производилась безналичным путем), свидетельство о рождении ребенка или паспорт, документ, подтверждающий регистрацию ребенка по месту жительства, справка врача об отсутствии контактов ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в дошкольных учреждениях или в школе, 18 лет - санаторно-курортная карта.

2.8. Прием лиц в Санаторий не разрешается в следующих случаях:

- при отсутствии ксерокопий путевок, выданных установленным порядком комиссией;

- при отказе оплачивать пребывание в Санатории;

- при отсутствии у детей, поступающих в Санаторий, справки врача об отсутствии контактов ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в дошкольных учреждениях или в школе.

2.9. Санаторно-курортная книжка выдается дежурным администратором для оформления процедур лечащим или дежурным врачом.

2.10. В день приезда выдается «Лист ознакомления», в котором отражаются замечания, если таковые возникли о наличии (согласно описи номера) и состоянии имущества номера. Заполнить и сдать «Лист ознакомления» необходимо в тот же день дежурному администратору корпуса.

3. Порядок оплаты и сроки пребывания.

3.1. Срок путевки в Санаторий составляет 21 день или 14 дней.

3.2. Оплата путевки в Санаторий производится лицами, которым она была выделена наличными денежными средствами или по безналичному расчету (банковской картой) в кассу государственного казенного учреждения «Санаторий «Победа» ФТС России».

3.3. Лица, достигшие 18 лет, проживающие в объекте размещения более 24 часов обязаны оплатить курортный сбор в установленном порядке. Курортный сбор оплачивается наличными денежными средствами в кассу государственного казенного учреждения «Санаторий «Победа» ФТС России».

3.4. При опоздании лиц к началу срока заезда, указанного в путевке, пропущенные дни не восстанавливаются и денежные средства за указанные дни не возвращаются.

3.5. Возврат денежных средств, перечисленных на счет государственного казенного учреждения «Санаторий «Победа» ФТС России» за неиспользованные путевки или в случае сокращения срока пребывания лиц в Санатории, возможен только в исключительных случаях (заболевание лица, смерть близкого родственника, отзыв из отпуска, подтвержденные соответствующими документами).

Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления лица, оплатившего путевку, письма начальника РТУ, начальника таможни, непосредственно подчиненной ФТС России, руководителя учреждения, находящегося в ведении ФТС России, начальника Главного управления (для центрального аппарата ФТС России) в государственное казенное учреждение «Санаторий «Победа» ФТС России» путем их перечисления на расчетный счет лица, оплатившего путевку.

3.6. Печать на отпускном удостоверении ставится в день отъезда в приемной начальника Санатория.

4. Правила санаторного режима.

4.1. С целью обеспечения порядка и безопасности в Санатории запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им электронную магнитную карту;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- курить в номерах и холлах и на территории Санатория;
- хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- хранить оружие без права ношения;
- оставлять незапертыми окна, балкона и двери, покидая свой номер;
- пользоваться в номере электронагревательными приборами (кофеварками, электрокипятильниками, утюгами и т. п.), за исключением электрических чайников, находящихся в номере;
- выбрасывать мусор и бутылки с балконов и окон корпусов Санатория;
- переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- нарушать покой проживающих гостей в ночное время: с 23-00 до 08-00;
- размещать в номере животных, птиц и т.п.

4.2. Электронная магнитная карта выдается гостю администратором службы приема и размещения при заезде в санаторий. Карта дает возможность доступа в номер проживания, а также является пропуском через турникеты, установленные на проходных (КПП) санатория.

4.3. В случае утраты (потери, порчи и др.) электронной магнитной карты необходимо:

- в письменной форме уведомить руководство санатория о факте утраты электронной магнитной карты;
- для получения новой электронной магнитной карты необходимо возместить материальный ущерб в размере, указанным в прейскуранте и через администратора службы приема и размещения получить дубликат карты.

4.4. Деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные

вещи хранить в сейфе, расположенном в номере.

4.5. Принимать сторонних посетителей в номере разрешается по личному письменному заявлению лица, находящегося в Санатории, с разрешения администрации до 22-00.

4.6. Отсутствие в Санатории более суток допускается только с разрешения лечащего врача и уведомления об этом дежурного администратора.

4.7. Питание в столовой отпускается только в установленное время. О возможном опоздании по уважительной причине, но не более чем на 1 час, необходимо поставить в известность официанта, администратора столовой или дежурного администратора корпуса.

4.8. Медицинские процедуры назначаются только лечащим или дежурным врачом. Для повышения эффективности лечения необходимо своевременно являться на врачебные приемы и точно выполнять все назначения врача, согласно ежедневного графика процедур. Пропущенные без уважительной причины назначенные медицинские процедуры не восстанавливаются.

4.9. Лицо, отъезжающее на экскурсию, имеет право на выдачу сухого пайка на весь день экскурсии (вместо завтрака, обеда, ужина). Для получения сухого пайка, необходимо устно информировать обслуживающий персонал столовой: официанта или администратора, а также в письменной форме дежурного администратора корпуса за 3-4 дня до предполагаемой даты экскурсии.

4.10. При отъезде из Санатория ранее срока, указанного в путевке, продукты питания (сухие пайки) не выдаются на основании письма ФТС России от 12.12.2013г. № 08-439/56848 «О сухих пайках».

4.11. Лица, находящиеся на лечении и отдыхе, не вправе вмешиваться в деятельность Санатория. По всем вопросам получения необходимой информации необходимо обращаться к дежурному администратору или руководству санатория.

4.12. За нарушение режима лица, находящиеся в Санатории, могут быть выписаны досрочно, с последующим информированием таможенного органа, выделившего путевку.

4.13. Въезд на территорию санатория автотранспорта сторонних организаций (такси и др.) запрещен и возможен только в исключительных случаях, с письменного разрешения начальника санатория и (или) лица его замещающего.

5. Права и обязанности потребителя санаторно-курортных услуг (гостя).

5.1. Гость имеет право на следующие виды оказания бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи лечащим или дежурным врачом при необходимости;
- доставка корреспонденции по её получению;
- побудка к определенному времени;
- пользование спортивным инвентарем (выдается дежурным администратором);
- предоставление швейного набора, одного комплекта посуды и столовых приборов;

- вызов такси по просьбе гостя, при этом администрация санатория не несет ответственности за качество обслуживания.

5.2. Гость обязан:

- соблюдать Правила пожарной безопасности во всех помещениях Санатория,

в номерах и на территории;

- во всех помещениях и на территории Санатория соблюдать чистоту, бережно обращаться с имуществом;
- закрывать водоразборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор;
- уходя, закрывать комнату;
- сообщить немедленно администрации Санатория при обнаружении утраты, недостачи или повреждения личных вещей, находящихся в номере;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Санатория согласно действующему прейскуранту, утвержденному начальником Санатория, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественных помещениях и на территории Санатория;
- не создавать условия для аварийных ситуаций электросетей, водо-, тепло снабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Санатория;
- по окончании срока путевки сдать номер санитарке и электронную магнитную карту дежурному администратору, а так же забрать отрывной талон от санаторно-курортной путевки у дежурного администратора;
- гости, прибывшие в Санаторий с детьми, несут полную ответственность за их безопасность;
- детям до 18 лет пребывание без присмотра родителей не разрешается.

6. Права и обязанности Санатория.

6.1. Санаторий обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей:

- правила предоставления санаторно-курортных услуг;
- сведения о режиме работы размещенных в Санатории предприятий питания, связи, бытового обслуживания;
- сведения об организациях, контролирующих деятельность Санатория.

6.2. Санаторий обязан информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

6.3. Санаторий обязан обеспечить наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

6.4. Администрация Санатория вправе провести замену предоставленного гостю номера или места в номере и требовать незамедлительного освобождения данного помещения в случае проведения экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий.

6.5. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.6 Санаторий отвечает за утрату, недостачу или повреждение принадлежащих гостю вещей, внесенных в Санаторий, по вине работника, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Внесенной в Санаторий считается вещь, вверенная работникам Санатория.

6.7. Санаторий отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты Санаторием на хранение.

6.8. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, находящихся в номере, обязан без промедления заявить об этом администрации Санатория в письменной форме. В противном случае Санаторий освобождается от ответственности за ущерб.

6.9. Администрация Санатория несет ответственность за сохранность имущества гостя в номере при условии соблюдения п.п. 4.2-4.4 настоящих Правил.

6.10. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий принимает меры к возврату их владельцу в соответствии с действующим законодательством.

6.11. Гость информирован об использовании в помещениях (за исключением номеров и туалетных кабин) и на территории Санатория систем видео наблюдения.

6.12. Санаторий обеспечивает полное соответствие качества предоставляемых санаторно-курортных услуг требованиям действующего законодательства, санитарным, противопожарным и иным нормам и правилам.

6.13. Санаторий обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях.

6.14. Санаторий обязуется не проводить шумных мероприятий после 23-00 часов.

7. Претензии и споры

7.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы размещения Санатория и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

7.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

7.3. При получении претензии в письменной форме и невозможности ее незамедлительного удовлетворения составляется акт, который подписывается гостем и уполномоченным лицом Санатория, в двух экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

7.4. Если администрации Санатория не удалось устранить замечания, указанные в акте, гость имеет право предъявить свои претензии в контролирующие органы в течение четырнадцати дней со дня их обнаружения.

Заместитель начальника санатория
по административно-хозяйственной части



В.М. Петренко