



## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО - КУРОРТНЫХ УСЛУГ В САНАТОРИИ «ЭЛЕКТРОНИКА» ФТС РОССИИ**

### **Уважаемые Гости!**

Мы рады приветствовать Вас в Санатории «Электроника» ФТС России, желаем Вам приятного отдыха и эффективного лечения. Пожалуйста, ознакомьтесь с Правилами внутреннего распорядка и обслуживания гостей в нашем санатории.

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», а также письмом ФТС от 18 октября 2013 года №01-11/46850 «О направлении Рекомендаций о порядке отбора, направления и пребывания должностных лиц и работников таможенных органов Российской Федерации в лечебно-оздоровительных учреждениях ФТС России» и регулируют отношения в области предоставления санаторно-курортных услуг Санатория «Электроника» ФТС России.

1.2. Санаторий имеет лицензию на медицинскую деятельность, сертификаты соответствия на услуги питания столовой и на услуги размещения.

### **2 Порядок приема и размещения гостей**

2.1. Прием и выписка лиц производится в сроки, указанные в путевках. Обслуживание начинается с 8-00 в день заезда и заканчивается в 8-00 дня, следующего за последним днем, указанным в путевке.

Оформление лиц старше 18 лет в санатории производится на основании ксерокопии санаторно-курортной путевки, санаторно-курортной карты, документов, удостоверяющих личность, удостоверения сотрудника ФТС.

Дети в возрасте от 4 до 18 лет принимаются в санаторий только на оздоровительный отдых, старше 18 лет с предоставлением лечения (при наличии санаторно-курортной карты). При этом предоставляются: ксерокопия путевки, свидетельство о рождении или паспорт, справка о прививках и об отсутствии контактов ребенка с инфекционными больными по месту жительства.

Члены семьи, направленные в санаторий без должностного лица, должны при себе иметь справку о родстве, заверенную кадровым подразделением. (Приложение №1)

Санаторно-курортная книжка выдается в регистратуре при оформлении и является пропуском при входе и выходе с территории санатория.

В день приезда гостю выдается Лист ознакомления, (Приложение №2) в соответствии с которым необходимо ознакомиться с памяткой отдыхающим, правилами внутреннего распорядка и предоставления санаторно-курортных услуг в нашем санатории, ознакомиться с наличием и состоянием имущества в своем номере и отразить замечания, если таковые возникли. Заполнить и сдать Лист ознакомления в тот же день в регистратуру или горничной по этажу.

### **3. Порядок оплаты и сроки пребывания**

Срок пребывания в санатории составляет 21 день (полный курс лечения) или 10-11 дней (что возможно только после предварительного согласования таможенного органа с санаторно-курортным отделом ГУТО ФТС России).



Оплата путевки, по указанным в ней срокам пребывания, производится в кассу Санатория «Электроника» ФТС России.

При опоздании лиц к началу срока заезда, указанного в путевке, без уважительных причин и предварительного письменного уведомления, пропущенные дни не восстанавливаются, оплата взимается за полный срок путевки.

При убытии лиц ранее срока, указанного в путевке, вследствие уважительных причин (перевод в лечебное учреждение, убытие по вызову таможенного органа или в случае срочных семейных обстоятельств, стихийных бедствий), возврат денежных средств за неиспользованные дни путевки осуществляется на основании заявления этих лиц и предоставления заверенных писем, справок, подтверждающих причину досрочного убытия.

Продление срока пребывания в санатории свыше установленного в путевке, возможно по уважительной причине только с разрешения начальника санатория, но не более чем на одни сутки. Продление срока пребывания более чем на сутки возможно при наличии свободных мест и с оплатой из расчета коммерческой стоимости путевки.

3.6. Печать на отпускном удостоверении ставится в день отъезда. Отрывной талон санаторно-курортной путевки выдается в регистратуре в день отъезда, после сдачи (проверки) номера горничной.

#### **4. Правила санаторного режима**

4.1. С целью обеспечения порядка и безопасности гостей, в санатории запрещается:

оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;

находиться в нетрезвом состоянии, курить в номерах и холлах;

приносить и хранить в номерах легковоспламеняющиеся жидкости и предметы;

хранить оружие без права ношения;

оставлять незапертыми окна, балкон и двери, покидая свой номер;

пользоваться в номере электронагревательными приборами (кофеварками, электрокипятильниками, утюгами);

выбрасывать мусор и бутылки с балконов и из окон санатория;

переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;

использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий в санузле;

При выходе с территории санатория ключи от номера необходимо оставлять у дежурного администратора. Уносить ключи или хранить их в других местах запрещается.

Принимать гостей в номере санатория не разрешается в целях безопасности.

Отсутствие с ночлегом вне санатория допускаются только с разрешения лечащего врача и уведомления об этом дежурного администратора.

Питание в столовой отпускается только в установленное время. О возможном опоздании необходимо поставить в известность официантку, администратора пищеблока или диетсестру.

Необходимые медицинские назначения производятся только лечащим врачом. Для повышения эффективности лечения необходимо своевременно являться на врачебные осмотры и точно выполнять все назначения врача.

Гостям не следует вмешиваться в управление санаторием, отдавать какие бы то ни было распоряжения обслуживающему персоналу.

За нарушение настоящих Правил и установленного режима в санатории отдыхающий приказом начальника досрочно выписывается из санатория с сообщением по месту службы.

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

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

вызов скорой помощи;

доставка корреспонденции по ее получении;

побудка к определенному времени;

пользование имеющимся спортивным инвентарем;

мелкий ремонт одежды (услуги швеи);



предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов.

Гость, отъезжающий на экскурсию имеет право на выдачу сухого пайка на весь день экскурсии. Для получения сухого пайка необходимо оформить письменное заявление у диетсестры санатория не позже, чем за 3 дня до планируемой поездки. Получить сухой паек Вы можете накануне отъезда в столовой с 18<sup>30</sup> до 19<sup>30</sup> во время ужина. Сухой паёк выдаётся вместо суточного рациона и полностью заменяет его. В противном случае сухой паек выдан не будет.

#### **Гость обязан:**

соблюдать правила пожарной безопасности в номерах и корпусе санатория; во всех помещениях и на территории санатория соблюдать установленный порядок проживания, санаторный режим, чистоту, бережно обращаться с имуществом; закрывать водоразборные краны по окончании пользования, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя из номера закрывать окна и комнату на ключ; при выходе из санатория сдавать ключи от номера дежурному администратору; при обнаружении пропажи личных вещей из номера, немедленно сообщить о случившемся администрации санатория для принятия мер по розыску пропавших вещей;

возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества санатория, согласно действующему «прейскуранту цен на порчу санаторного имущества», в соответствии с законодательством РФ, а также нести ответственность за иные нарушения; по окончании срока путевки сдать номер горничной, а ключ и пульт от телевизора администратору.

5.4. Отдыхающие, прибывшие в санаторий с детьми, несут полную ответственность за их безопасность. Детям до 12 лет пребывание в корпусе и на территории без присмотра родителей не разрешается.

### **6. Обязанности и ответственность санатория**

6.1. Администрация и персонал санатория обеспечивают высокое качество предоставленных услуг, предусмотренных путевкой (проживание, питание, лечение и оздоровление) на весь период пребывания гостя, а также надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территории.

6.2. Санаторий предлагает гостям дополнительные платные услуги по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту услуг.

6.3. В случае обнаружения забытых вещей, санаторий принимает меры к возврату их владельцу. Если в течение 6 месяцев владелец не объявится или не заявит о своем праве на вещь, санаторий приобретает право собственности на данную вещь.