

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке пребывания в ФБЛПУ «Санаторий «Днепр» ФНС России»

г. Ялта

«27» февраля 2026г.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение разработано на основании:

- Гражданского кодекса Российской Федерации, закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Федерального Закона Российской Федерации от 27.07.2006 №152 «О персональных данных»,
- Федерального закона от 18.07.2006 г. №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»,
- Постановления Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 № 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»,
- Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»,
- Приказа Минздрава России от 07.04.2025 N 169н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения»,
- Приказа ФНС России от 13.12.2012г. №ММВ-7-10/948@ «Об утверждении Положения о порядке обеспечения путевками в федеральные бюджетные лечебно-профилактические учреждения ФНС России» и является внутренним локальным нормативным актом для исполнения всеми структурными подразделениями Учреждения и всеми Гостями, находящимися на территории ФБЛПУ «Санаторий «Днепр» ФНС России».

1.2 ФБЛПУ «Санаторий «Днепр» ФНС России» расположен по адресу: 298662, Российская Федерация, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Гаспра, Алушкинское шоссе, 13.

Телефон ФБЛПУ «Санаторий «Днепр» ФНС России»: +7 3654 24 73 65, 8 800 506 00 21
ФБЛПУ «Санаторий «Днепр» ФНС России» работает круглосуточно в течение всего года.

ИНН: 1026101345445

ОГРН: 6123011331

1.3 ФБЛПУ «Санаторий «Днепр» ФНС России» зарегистрирован в Едином реестре классифицированных средств размещения - запись в национальной системе аккредитации: С912025000269 <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/00df31b6-c066-4676-9c60-32ffa3021c85/about-resort>

1.4 Категория: три звезды

1.5 Настоящее Положение размещено в информационной папке на Ресепшн и на официальном сайте Учреждения <https://holiday-in-yalta.ru>

2 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1 «ФБЛПУ «Санаторий «Днепр» ФНС России» - территория Учреждения, включая корпуса, спортивные сооружения, парк, пляж и другие объекты, обеспечивающие его

функционирование (далее - Учреждение).

2.2 «Гость» - лицо, прибывшее в Учреждение для получения санаторно-курортных услуг с проживанием в Учреждении и пользующееся услугами Учреждения.

2.3 «Санаторно-курортная путёвка» – документ – бланк строгой отчетности, подтверждающий факт оплаты санаторно-курортных услуг, предоставляемых Учреждением. Обратный талон санаторно-курортной путёвки выдаётся Гостям при выезде.

2.4 «Санаторно-курортная услуга» – перечень и объем услуг, входящих в стоимость санаторно-курортной путёвки, с целью удовлетворения потребностей в санаторном лечении.

2.5 «Дополнительные услуги» – объем услуг Учреждения, которые не входят в состав санаторно-курортной путёвки, заказываются и оплачиваются Гостями дополнительно: медицинские, бытовые, досуговые, транспортные и другие услуги, перечень которых определяется Учреждением.

2.6 «Бронирование» - закрепление за Гостем категории номера на условиях, определенных заявкой Гостя, и подтверждение этой заявки со стороны Учреждения.

2.7 «Подтверждение бронирования» – бронирование, по которому Учреждением направлено Гостю подтверждение заказанных санаторно-курортных услуг согласно заявке на бронирование.

2.8 «Гарантированное бронирование» – бронирование, по которому произведена оплата в размере 30% стоимости услуг за весь период проживания в Учреждении. Учреждение применяет гарантированный вид бронирования, при котором ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.9 «Оказанная услуга» – действие, произведенное сотрудниками Учреждения, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей», Уставом Учреждения и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности, оформленное актом об оказании услуг.

2.10 «Время заезда» – это установленное настоящим Положением время, с которого определяется начисление установленной суточной оплаты, с наступлением которого у Гостя возникает право на поселение в номер Учреждения, согласно предварительной брони, заявки.

2.11 «Время выезда» – это установленное настоящим Положением время, до которого Гость обязан произвести оплату оказанных услуг, сдать горничной номер, имущество, исправное оборудование и освободить номер, сдать администратору Ресепшн ключ и идентификационный браслет.

2.12 «Ранний заезд» – это ситуация, при которой Гость, прибывший вечером или накануне дня гарантированного заезда, по согласованию с менеджером/администратором Учреждения, при наличии свободных номеров соответствующей категории поселяется в Учреждение. При этом Гость производит оплату проживания согласно прейскуранту.

2.13 «Поздний выезд» – это ситуация, при которой Гость, по согласованию с менеджером/администратором Учреждения, при наличии свободных номеров соответствующей категории продолжает проживать в Учреждении. При этом Гость производит оплату проживания согласно прейскуранту.

2.14 «Досрочный выезд» – это ситуация, при которой Гость выбывает из Учреждения ранее запланированной даты пребывания в Учреждении.

2.15 «Грубое нарушение правил проживания в Учреждении» это ситуация, при которой поведение Гостя препятствует Учреждению и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению лечения и отдыха гостей Учреждения, а также действия, оскорбляющие честь и достоинство обслуживающего персонала, других Гостей и нарушающие нормы законодательства Российской Федерации.

2.16 «Туроператор» – организация, занимающаяся на основании лицензии разработкой и продвижением туристического продукта, рассчитанного на массовый и индивидуальный потребительский спрос, а также его реализацию турагентам и туристам.

2.17 «Работник ФНС России» – физическое лицо, являющееся сотрудником Федеральной налоговой службы.

2.18 «Юридическое лицо» – организация, самостоятельно участвующая в гражданских и хозяйственных взаимоотношениях с Учреждением.

2.19 «Физическое лицо» – потребитель, имеющий намерение заказать и использовать услуги Учреждения для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением

предпринимательской деятельности.

2.20 «Корпоративные гости» – юридические лица или индивидуальные предприниматели, вступающие в правоотношения с Учреждением, с целью группового или индивидуального оздоровления своих сотрудников.

3 ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ

3.1 ФБЛПУ «Санаторий «Днепр» ФНС России» оказывает санаторно-курортные услуги в виде санаторно-курортной деятельности, связанной с проведением лечения, профилактики и оздоровительных мероприятий, для работников налоговых органов и членов их семей, работников организаций, находящихся в ведении ФНС России и членов их семей, бывших работников, а также иных сторонних организаций и физических лиц.

3.2 Гостям предоставляется полная и объективная информация о правилах внутреннего распорядка, условиях поселения, проживания, лечения, маршрутах следования, перечне входящих в стоимость путевки услуг, порядке и условиях оплаты услуг, предоставляемых за дополнительную оплату.

3.3 В стоимость санаторно-курортной путевки включается проживание в номере выбранной и оплаченной категории, трехразовое питание по системе «шведский стол», курс санаторно-курортного лечения по профилю в соответствии с гарантированным объемом санаторно-курортных услуг входящих в стоимость путёвки, проживание, пользование тренажерным и ЛФК залами в Медицинском центре, в летний период пользование пляжным комплексом (теневые навесы, шезлонги), пользование спортивными площадками, культурно-досуговые мероприятия.

3.4 Услуги, оформленные санаторно-курортной путёвкой, делению на части не подлежат, при отказе или пропуске получения услуг стоимость (часть стоимости) не возвращается.

3.5 Учреждение предоставляет проживающим Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- оказание экстренной медицинской помощи;
- пользование тонометром;
- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получению;
- побудка к определенному времени;
- предоставление беспроводного интернета в номерах и корпусах Учреждения;
- предоставление сейфов для хранения ценных вещей Гостей;
- пользование общим гардеробом в холле клуба-ресторана и медицинского центра;
- предоставление питьевой фильтрованной воды на этажах спальных корпусов (пурифаер);
- предоставление гладильной зоны на этаже, предоставление утюга и гладильной доски в номерах категории «Супериор», «Люкс», «Апартамент»;
- предоставление швейных принадлежностей;
- предоставляем сушилки для одежды;
- посещение детской комнаты;
- пользование детскими площадками на территории Учреждения;
- пользование лифтом;
- пользование терренкурами - лечебной дозированной ходьбой;
- проведение экскурсий сотрудником Учреждения (согласно графику, размещаемому на информационных стендах);
- пользование багажной комнатой в зоне Ресепшн;
- стоянка автотранспортного средства на стоянке Учреждения.

4 ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ И ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ

4.1 Прием на санаторно-курортное лечение в Учреждение работников ФНС России и членов их семей осуществляется на основании писем-подтверждений налоговых органов и организаций, находящихся в ведении ФНС России.

4.2 Прием на коммерческое санаторно-курортное лечение и оздоровление Гостей в Учреждение осуществляется на основании приобретенных санаторно-курортных путевок по

заявкам. Гость самостоятельно формирует заявку на бронирование санаторно-курортных услуг и направляет ее в адрес Учреждения одним из следующих способов:

- путем заполнения электронной формы «онлайн-бронирование» (на официальном сайте Учреждения <https://holiday-in-yalta.ru>
- электронной почте на электронный адрес: putevkidnepr@yandex.ru
- по телефону: 8 800 506-00-21, +7 978 599 84 99 или по телефонам, указанным на официальном сайте Учреждения;
- через Агента (третьи лица, от имени которых поступает заявка);
- почтовой связью или иным способом отправляется письменная заявка на заключение договора на оказание санаторно-курортных услуг с указанием условий пребывания в Учреждении.

Размещение в Учреждении Гостей без предварительных заявок производится при наличии свободных мест.

4.3 Для бронирования Гость оформляет Заявку, в которой должны быть указаны:

- дата заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- количество гостей в номере;
- фамилия, имя и отчество и дата рождения каждого Гостя;
- страна, гражданином которой является Гость;
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии;
- контактные данные (телефон, электронная почта).

4.4 Учреждение подтверждает бронирование номера путем выставления счета и подтверждения бронирования в соответствии с заявкой Гостя. Оплачивая его, Гость подтверждает свои намерения и соглашается с условиями бронирования, указанные в счете-подтверждении (тип санаторно-курортного лечения, выбранная категория номера, дата пребывания).

Подтверждение или отказ в бронировании Учреждение направляет на адрес Гостя в течение суток с момента получения заявки. В выходные, праздничные дни срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 2-х рабочих дней.

4.5 При бронировании Гость выбирает категорию номера. Право выбора этажа, номера комнаты, предоставляемых Гостю, остается за Учреждением.

4.6 Аннуляция гарантированного бронирования номера производится в письменной форме по адресу putevkidnepr@yandex.ru. В этом случае предоплата подлежит возврату в соответствии с п. 5.22 настоящего Положения.

4.7 Гости производят предоплату за заказанные санаторно-курортные услуги в размере 30% (тридцати процентов) в течение 5 (пяти) календарных дней, согласно подтверждению бронирования и выставленному счету. Оставшуюся сумму в размере 70% (семидесяти процентов) Гости производят при оформлении документов для поселения в Учреждение. Для работников ФНС России – оформление, оплата путевки производится непосредственно в ФБЛПУ «Санаторий «Днепр» ФНС России».

4.8 В случае направления в Учреждение Гостей юридическим лицом, ответственность за достоверность информации, относящейся к санаторно-курортным услугам, ознакомление со списком документов необходимых для заезда, несет непосредственно юридическое лицо, а также оно несет ответственность за своевременность оформления сопроводительных документов (документы, подтверждающие факт оплаты путевки, доверенности и т.д.).

4.9 При внесении изменений в бронирование Гость вправе корректировать заявку путем направления информации на электронную почту Учреждения putevkidnepr@yandex.ru.

5 ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ЗАСЕЛЕНИЯ И ВЫЕЗД

5.1 Оформление проживания Гостя в Учреждении производится при предъявлении им следующих документов:

5.1.1 для взрослых и детей от 14 лет:

- документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- 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;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в Учреждение, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Гостем российского национального водительского удостоверения - иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации на дату заезда.

5.1.2 для детей с 4 до 14 лет:

- свидетельства о рождении ребёнка;

- справки об эпидемиологическом окружении с отметкой в ней или в пакете документов об отсутствии контакта с инфекционными больными в течение предшествующих 14-ти дней, выданную медицинской организацией по месту жительства не позднее, чем за 3 (три) дня до даты отъезда (справка действительна в течение трех дней).

5.1.3 для члена семьи работника ФНС России и членов семьи сотрудников юридических лиц:

- один из документов, перечисленных в подп. 5.1.1 настоящего Положения;

- документ, подтверждающий родство;

5.1.4 для иностранных граждан:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого 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;

5.2 При размещении в Учреждении по санаторно-курортным путевкам Гостю необходимо иметь при себе следующие документы:

- для взрослых - санаторно-курортная карта по форме № 072/у;

- для детей от 4 до 18 лет - санаторно-курортной карты по форме № 076/у;

5.3 Заселение в Учреждение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 5.1 настоящего Положения, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица при условии представления таким сопровождающим лицом согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Учреждение (далее – согласие).

5.4. Заселение в Учреждение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, или документа, указанного в п.5.1 настоящего Положения, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица при условии представления таким сопровождающим лицом согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица заселение этого несовершеннолетнего в Учреждение осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления им согласия его родителей (законных представителей).

5.5 Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Учреждении 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. № 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».

5.6 Постановка иностранных граждан на учет по месту пребывания в Учреждении и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

5.7 Размещение иностранных граждан по их прибытии производится на срок в пределах срока действия визы или миграционной карты, при этом дата выезда не должна быть позже срока действия визы или миграционной карты.

5.8 При поселении в Учреждение Гость заполняет:

- регистрационную анкету;
- согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- согласие на передачу персональных данных гостя третьей стороне в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ознакомиться с правилами пребывания, сроками, условиями проживания, и с правилами пожарной безопасности.

5.9 Учреждение оставляет за собой право отказать Гостю в предоставлении санаторно-курортных услуг в случаях:

- в Учреждении отсутствуют свободные номера;
- у прибывшего Гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность,
- документы недействительны или просрочены;
- Гость находится с признаками алкогольного или наркотического опьянения;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Учреждение оставляет за собой право получить согласие Гостя на обработку персональных данных для осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на Учреждение функций, полномочий и обязанностей.

5.10 После оформления администратор надевает каждому Гостю на руку идентификационный браслет, и передает ключ-карту от корпуса и номера.

5.11 В Учреждении установлена посуточная оплата санаторно-курортных услуг, почасовая оплата санаторно-курортных услуг в Учреждении не предусмотрена.

5.12 В Учреждении действует расчетный час - 12.00 МСК:

- время заезда - не ранее 12.00 (первая услуга - обед);
- время выезда - не позднее 10.00 (последняя услуга – завтрак).

5.13 При желании Гостя заехать до времени заезда (ранний заезд) и при наличии свободных номеров с 22:00 до 10:00 часов плата за проживание взимается за половину суток согласно действующему прейскуранту цен на проживание.

5.14 В день окончания проживания Гость обязан освободить номер не позднее этого времени выезда сдать горничной номер, имущество и исправное оборудование, сдать администратору Ресепшн ключ от номера и идентификационный браслет.

5.15 При выезде Гостя из Учреждения последнему выдается отрывной талон к санаторно-курортной, оздоровительной путевке и/или другие соответствующие отчетные документы с указанием фактического времени пребывания по путевке по требованию Гостя.

5.16 При задержке прибытия Гостя к началу его заезда в Учреждение:

- без уважительных причин на срок более трёх суток (для работников ФНС России), Гости не принимаются;

– при наличии уважительных причин неиспользованная путевка подлежит переносу на более поздний срок только по согласованию с руководителем Учреждения и только при наличии свободных номеров с перерасчетом цен (для сторонних организаций и физических лиц).

5.17 При досрочном заезде в Учреждение размещение производится при наличии свободных номеров с оплатой, установленной Учреждением по коммерческому прейскуранту на услуги проживания в зависимости от категории номера.

5.18 При опоздании или досрочном отъезде (для работников ФНС России) без уважительной причины срок путевки не продлевается, возврат денежных средств за неиспользованные дни путевки производится согласно Положению о порядке обеспечения путевками в федеральные бюджетные лечебно-профилактические учреждения ФНС России, утвержденному приказом ФНС России от 13.12.2012 № ММВ-7-10/948@ (в ред. от 31.08.2023).

5.19 При желании Гостя выехать позже времени выезда «поздний выезд» (свыше срока пребывания по санаторно-курортной путевке) плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после времени выезда - 50% от суточной стоимости номера, согласно прейскуранту «Проживание»;

- от 12 до 24 часов после времени выезда - за 1 сутки согласно прейскуранту «Проживание».

5.20 Размещение Гостей производится строго по датам, указанным в путевке или в подтверждении бронирования. День заезда считается как полный оплачиваемый день. Продление сроков путевки возможно при наличии свободных номеров.

5.21 Оплата приобретенных Гостем санаторно-курортных и дополнительных услуг может производиться как за наличный, так и безналичный расчет (банковской пластиковой картой или безналичным перечислением на банковские реквизиты Учреждения).

5.22 При отказе гостя от бронирования до 0:00 (по московскому времени) дня заезда, возврат денежных средств за санаторно-курортные услуги производится в полном размере.

5.23 В случае несвоевременного уведомления Гостя о не заезде, Учреждение ожидает Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае не заезда Гостя Учреждение вправе отказать Гостю в заселении. При несвоевременном уведомлении с Гостя взимается плата за забронированные санаторно-курортные услуги (номер, отдельное место в номере) в размере внесенной предоплаты, но не более чем за сутки.

5.24 При уведомлении Гостем о досрочном выезде из Учреждения до расчетного часа (10:00) стоимость текущих суток перерасчёту и возврату не подлежит, плата за неиспользованные сутки за санаторно-курортные услуги возвращается Гостю в полном размере.

5.25 Возврат производится на основании заявления плательщика и приложения к нему обосновывающих документов в течение 10 рабочих дней после поступления такого заявления за фактически неиспользованные сутки:

- при оплате санаторно-курортных услуг по безналичному расчету возврат денежных средств производится по безналичному расчету;

- при оплате услуг наличными денежными средствами в кассу Учреждения возврат осуществляется как по безналичному расчету, так и наличными денежными средствами при условии наличия достаточного количества денежных средств в кассе Учреждения.

5.26 Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств:

- заявление на возврат денежных средств с указанием паспортных данных по образцу Учреждения (оригинал для проживающих гостей или скан-копия заявления);

- документ, подтверждающий оплату санаторно-курортной путевки;

- реквизиты счета в банке физического или юридического лица (полные банковские реквизиты).

- при необходимости Учреждение оставляет за собой право запросить дополнительные документы у Гостя.

5.27 Для возврата денежных средств за услуги Учреждения, оплаченных Гостем через

юридическое лицо (туристическую фирму, корпоративного клиента и пр.), Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

5.28 Гости, прибывающие в Учреждение без санаторно-курортной карты или с противопоказаниями к санаторно-курортному лечению, принимаются без предоставления лечения.

5.29 При отсутствии медицинских противопоказаний за дополнительную плату Гость может:

- оформить допуск к медицинским услугам, по показанию врача;
- после консультации с врачом, приобрести желаемые медицинские услуги. В случае возникновения сомнений у врача в правильности (безопасности) применения процедур, Гостю могут быть назначены дополнительные исследования за дополнительную плату.

5.30 В случае госпитализации Гостя в другое лечебное учреждение оплата за санаторно-курортные услуги возвращается за неиспользованные сутки, услуги по транспортировке и питанию Гостя не оказываются.

5.31 При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или первичных признаков инфекционного заболевания, по направлению врача, последний госпитализируется в инфекционный стационар.

5.32 Изменение номера или категории номера по желанию Гостя допускается при наличии свободных номеров, при замене номера на номер более высокой категории производится доплата.

5.33 В случае выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности проживания в номере до устранения поломки Гостю предлагается номер равной оплаченной им категории или более высокой категории без дополнительно оплаты. В случае отсутствия такого номера, номер предоставляется из свободного номерного фонда.

6 ПРОЖИВАНИЕ

6.1 Уборка номеров осуществляется ежедневно в течение дня с 8:30 до 16:00.

6.2 Смена постельного белья и полотенец производится в следующем порядке:

- постельное бельё - один раз три дня,
- полотенца - один раз в два дня.

6.3 Гости имеют право:

6.3.1 пользоваться всеми услугами Учреждения в порядке, установленным регламентом рабочего времени;

6.3.2 принимать на территории Учреждения посетителей до 22:00 ч. После указанного часа посетитель должен покинуть Учреждение, либо зарегистрироваться и оплатить проживание в номере;

6.3.3 обращаться к Учреждению по вопросам качества оказанных услуг и, при необходимости, сообщать администратору на Ресепшн или в электронной форме <https://forms.yandex.ru/u/627c9d832604218973cea818/>, заявлять претензии к качеству оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книгах отзывов и предложений, которые выдаются Гостям по их требованию.

6.4 Гости обязаны:

6.4.1 своевременно оплачивать счета за оказанные санаторно-курортные услуги, дополнительные платные услуги, не входящие в стоимость путевки, получить отрывной талон к санаторно-курортной путевке;

6.4.2 проверить состояние имущества Учреждения, находящегося в номере на целостность и работоспособность в течение 1 (первых) суток после заселения в номер. В случае обнаружения неисправностей Гость должен сообщить об этом горничной или администратору Ресепшн. Если такое сообщение от Гостя не поступило, имущество номера считается полностью исправным и готовым к использованию. Все последующие рекламации от Гостя будут рассматриваться как повреждения, причинённые Гостем.

6.4.3 при обнаруженных поломках и недостатках в номере Гости должны незамедлительно сообщить об этом горничной или администратору Ресепшн;

6.4.4 в период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от употребления алкоголя, курения и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами сотрудников Учреждения, выполняющих свою

работу и участвующих в комплексе оказания санаторно-курортной услуги Гостям;

6.4.5 соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Учреждения, прописанными на информационной доске каждого объекта;

6.4.6 соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Учреждения;

6.4.7 при уходе из номера закрывать краны и окна, выключать свет, кондиционер, телевизор, закрывать номер;

6.4.8 в период с 15:00 до 17:00 и с 22:00 до 08:00 часов соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям Учреждения;

6.4.9 после окончания срока путевки или досрочном выезде Гость обязан сдать номер горничным и ключи от номера/браслет администратору Ресепшн;

6.4.10 беречь имущество Учреждения, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества Учреждения возместить причиненный материальный ущерб.

6.5 Гостям запрещается:

6.5.1 на основании Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотино-содержащей продукции» запрещено курение табачных изделий в номерах, в коридорах, на лестничных клетках, в зале питания, вестибюльном холле, на балконах, на территории. Курение разрешено в специально оборудованных местах, обозначенных знаком «Место для курения»;

6.5.2 хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие право на ношение и хранение оружия, по требованию администрации обязаны представить документы, удостоверяющие данное право;

6.5.3 хранить и использовать пиротехнические изделия;

6.5.4 накрывать включенные торшеры, настольные лампы предметами из горючего материала, накидками, простынями и т. п.;

6.5.5 поселение с животными и пребывание с ними на территории Учреждения;

6.5.6 кормить животных в неорганизованных для этих целей местах;

6.5.7 передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера;

6.5.8 портить, повреждать, разбирать имущество Учреждения, находящееся в номере. Список имущества, находящегося в номере, размещается на специальном бланке и хранится на полке в шкафу каждого номера. Гость обязан возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется согласно утвержденному перечню имущества Учреждения, с указанием стоимости, подлежащей возмещению, на день обнаружения ущерба;

6.5.9 выбрасывать мусор из окон и с балконов;

6.5.10 передвигаться по территории Учреждения на личном автотранспорте, кроме проезда к специально отведенной площадке для размещения автотранспорта Гостей;

6.5.11 парковать авто и мототранспорт на территории Учреждения вне специально отведенной и охраняемой площадке для размещения автотранспорта Гостей;

6.5.12 самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство Учреждения;

6.5.13 передавать ключи от номеров, идентификационные браслеты другим лицам;

6.5.14 выносить из столовой посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки;

6.5.15 выносить из номера полотенца (кроме пляжных полотенец), постельное белье, мягкий инвентарь;

6.5.16 приносить и употреблять на территории Учреждения алкогольные напитки;

6.5.17 появляться в состоянии опьянения в общественных зонах Учреждения, таких как: коридоры, лестничные площадки, медицинский центр, кабинеты врачей, на лечебных процедурах и др.;

6.5.18 посещать общественные места (за исключением специально отведенных мест) в купальных костюмах.

6.5.19 использовать на территории Учреждения различные БЛА и коптеры (трикоптер, квадрокоптер, гексакоптер, октокоптер и т.д.);

6.5.20 хранить в помещениях общего пользования спальных корпусов личные и арендуемые вещи, предметы, спортивный и водный инвентарь.

7 ПРЕБЫВАНИЕ ДЕТЕЙ

7.1 Дети принимаются в Учреждение с 4 (четырёх) лет. Заселение и размещение в Учреждении несовершеннолетних лиц допускается в сопровождении родителей либо иных законных представителей (опекунов, попечителей) несовершеннолетнего лица.

7.2 Дети работников налоговых органов и организаций, находящихся в ведении ФНС России, принимаются в Учреждение в возрасте от 4 до 18 лет согласно Положению о порядке обеспечения путевками в федеральные бюджетные лечебно-профилактические учреждения ФНС России, утвержденному приказом ФНС России от 13.12.2012 № ММВ-7-10/948(в ред. от 31.08.2023).

7.3 Родители либо их законные представители несут гражданско-правовую ответственность за жизнь и здоровье своих несовершеннолетних детей, соблюдения ими всех правил установленными на территории Учреждения на весь период их пребывания в Учреждении. Родители обязаны сопровождать детей на лечебные процедуры, на пляж, в зал питания, на культурно-развлекательные мероприятия и при оказании иных услуг, следить за детьми при играх на детской площадке. Нахождение на территории Учреждения детей без сопровождения взрослых не допускается.

7.4 Детская комната предназначена для детей от 4 до 12 лет. Дети с 4 до 6 лет, а также дети с особенностями здоровья и поведения (с ограниченными возможностями здоровья, ОВЗ) принимаются в сопровождении взрослых;

7.5 В детскую игровую комнату не допускаются дети:

- с признаками простуды и инфекционных заболеваний;
- не проживающие в Учреждении.

7.6 Максимальное время пребывания детей без сопровождения взрослых составляет 3 часа. За 15 минут до закрытия детской комнаты родители обязаны забрать ребенка.

7.7 В детскую комнату запрещено приносить режущие, колющие предметы, деньги, ценные вещи, ручную кладь, пищевые продукты и напитки, за исключением воды в закрытой бутылке.

7.8 Дети с 10 до 14 лет допускаются к участию в мастер-классах в Городе мастеров в сопровождении взрослых.

7.9 Родители обязаны следить за поведением детей:

- в зале питания: не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов, термосов с горячими напитками и манипулирования столовыми приборами для порционного накладывания пищи (столовые ложки, половники, лопатки, щипцы и т.п.);

- в парке: не разрешать рвать растения, листья с деревьев, плоды и т.п., употреблять их вовнутрь, залезать на деревья, постаменты, ограждения, заборы и т.п.;

- на пляже: не оставлять детей без присмотра, не допускать купание детей без надзора;

- на детской площадке: следить за использованием детской инфраструктуры по назначению.

7.10 Учреждение не несёт ответственность в случае отравления ребёнка растениями (плодами), получения механических, химических повреждений на территории Учреждения.

8 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1 Медицинские процедуры предоставляются Гостям, прибывшим в Учреждение по санаторно-курортной путевке при наличии санаторно-курортной карты, либо оформившим допуск к медицинским услугам.

8.2 Комплекс санаторно-курортного лечения направлен:

- на лечение - осуществляется при наличии медицинских показаний и отсутствии медицинских противопоказаний для санаторно-курортного лечения, назначается лечащим врачом при наличии оформленной санаторно-курортной карты или допуска к медицинским услугам, для каждого Гостя индивидуально на основании его основного и сопутствующих заболеваний согласно перечню гарантированного объема услуг санаторно-курортной путевки;

- на оздоровление - осуществляется при наличии медицинских показаний и отсутствии

медицинских противопоказаний для санаторно-курортного оздоровления.

Учреждение обеспечивает качество предлагаемых услуг в полном соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и нормативными актами.

8.3 Учреждение не предоставляет медицинские услуги и лечение детям в возрасте до 4-х лет.

8.4 Процедуры назначаются согласно Перечню гарантированного объема услуг санаторно-курортной путёвки. Курс ежедневных процедур и количество медицинских услуг назначает лечащий врач после осмотра и изучения представленных им медицинских документов (санаторно-курортной карты, истории болезни, результатов анализов, выписок, справок и т. п.), оформления согласия на проведение курса санаторно-курортного лечения в Учреждении. При наличии противопоказаний отдельные процедуры не назначаются. В этом случае стоимость лечебных процедур, включённых в санаторно-курортную путёвку и комплексные программы лечения, возврату не подлежит.

8.5 На первичном приеме лечащий врач составляет лист назначений, где указаны названия процедур, сотрудник Медицинского центра определяет время начала процедур, номера корпусов и кабинетов, где будут предоставлены данные медицинские услуги.

8.6 Общий объем лечебных процедур, диагностических манипуляций и консультаций специалистов распределяется по рабочим дням согласно листу назначений.

8.7 Платные медицинские услуги оказываются всем желающим лицам только по назначению врача после их оплаты и предъявления чека, согласно утвержденному прейскуранту на дополнительные платные медицинские услуги.

8.8 Перед посещением водных процедур и после них необходимо принять гигиенический душ с теплой водой и мылом.

8.9 Гости имеют право на:

- квалифицированное обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов Учреждения в соответствии со стандартом лечения по основному заболеванию;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- получение информации в доступной форме о правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследований, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- выбор лиц, которым в интересах Гостей может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных Гостей;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи;

- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья, получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;

- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

8.10 Гостям запрещается:

- оставлять на хранение медицинским сестрам мобильные телефоны и другие предметы на время прохождения процедур;

- выносить имущество Учреждения из Медицинского центра;

- появляться в Медицинском центре в нетрезвом состоянии.

8.11 Гости обязаны:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения;

- проявлять уважение в общении с медицинскими работниками;

- своевременно являться на прием к врачу и на медицинские процедуры (желательно за 5-10 мин. до их начала) и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- во время процедуры вести себя спокойно;

- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры или после неё немедленно обратиться к медицинской сестре и врачу;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать подразделения Медицинского центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- отключать мобильный телефон во время прохождения медицинских процедур, проведения диагностических манипуляций, консультаций специалистов.
- отключать мобильный телефон во время прохождения медицинских процедур, проведения диагностических манипуляций, консультаций специалистов.

9 ПИТАНИЕ

9.1 Трёхразовое питание осуществляется по системе «шведский стол» в соответствии с утвержденным на неделю меню. Информация о перечне блюд на текущий день размещается на информационном стенде при входе в зал питания в виде меню.

9.2 Приемы пищи проводятся строго по графикам, с которыми можно ознакомиться у администраторов Ресепшн, а также при первом посещении зала питания организовать своё время необходимо таким образом, чтобы посещение зала питания было не позднее, чем за 15 минут до окончания рациона.

9.3 Для правильного питания необходимо выбирать блюда, соответствующие диете, назначенной лечащим врачом. Гости обязаны своевременно предупреждать врачей о наличии у себя или своего ребенка пищевых аллергических реакциях и следовать назначенным рекомендациям со стороны медицинских работников, а также следить за соблюдением этих рекомендаций со стороны своего ребенка.

9.4 Пропущенные приемы пищи (завтрак, обед или ужин) не переносятся и стоимость не компенсируется.

9.5 Сухие пайки могут быть выданы Гостям, выезжающим на длительные экскурсии или досрочно выезжающим, с уведомлением администраторов и сотрудников зала питания за сутки, с 8:00 до 20:00.

9.6 Во время пребывания в зале питания Гости обязаны пользоваться специальными столовыми приборами на «шведской линии», предназначенными для накладывания пищи, расположенными возле каждого блюда и кулинарного изделия и соблюдать правила этикета и тишину в зале, не мешая тем самым другим посетителям.

9.7 Во время пребывания в зале питания Гостям запрещается:

- посещать зал питания в верхней одежде, полупрозрачной одежде, пижамах, купальниках, в том числе мокрых;
- выносить из зала питания посуду, столовые приборы, продукты и готовые блюда, за исключением сухих пайков;
- трогать еду руками на линии раздачи;
- детям до 7-ми лет без присмотра родителей самостоятельно наливать горячие напитки, накладывать горячую еду, а также играть со столовыми приборами (нож, вилка и т.д.) и бегать по залу.

9.8 Учреждение не несет ответственности за здоровье Гостей в случае употребления ими напитков и продуктов, приобретенных за пределами территории Учреждения.

9.9 Отзывы об организации питания можно записать в Книге отзывов и предложений, которая находится у администратора зала питания.

10 ТЕРРИТОРИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПЛЯЖ

10.1 При посещении территории и пляжа Учреждения Гости обязаны соблюдать и поддерживать чистоту, порядок и этические нормы.

10.2 Гости пользуются оборудованным пляжем по медицинским показаниям, пляжным инвентарем при предъявлении идентификационного браслета и карты-ключа при необходимости.

10.3 Гостям запрещено осуществлять любые действия, приносящие вред окружающей среде, в целях обеспечения сохранности парка-памятника садово-паркового искусства регионального значения «Харакский».

10.4 В случае повреждения или уничтожения зеленых насаждений, произрастающих на территории Учреждения, парка-памятника садово-паркового искусства регионального значения «Харакский» (далее – парк), Гости Учреждения несут материальную и другую ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и обязуются возместить причиненный материальный ущерб.

10.5 При посещении территории Учреждения и пляжа ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- приносить и распивать алкогольные напитки;
- курить на территории парка, кроме специально отведенных для этого мест;
- употреблять нецензурные слова и выражения;
- загрязнять и засорять территорию парка, пляжную зону, водные объекты и прилегающие к ним территории;
- играть в мяч и спортивные игры в не предусмотренных для этих целей местах;
- передвигаться на велосипеде, самокате, электросамокате, гироскутере и иных средствах индивидуальной мобильности (за исключением специальных средств для передвижения, предназначенных для лиц с ограниченными возможностями);
- находиться на территории Учреждения в купальных костюмах, за исключением пляжа.
- находиться на территории Учреждения и пляжа без одежды (купального костюма);
- громко включать аудиоустройства, мешая отдыху других Гостей;
- прослушивать музыкальные произведения с нецензурным содержанием, словами, разжигающими национальную, религиозную рознь, словами, порочащими честь государства или его символов, представителей власти и руководства Учреждения;
- разводить костры;
- приводить с собой животных;
- перемещать полотенца из номера проживания на пляж, за исключением пляжных полотенец;
- купаться в местах, где выставлены щиты с предупреждениями и запрещающими значками и надписями;
- заплывать за буйки, обозначающие границы плавания;
- оставлять детей без присмотра взрослых;
- купаться в нетрезвом состоянии;
- купаться в ночное время;
- прыгать в воду с лодок и других, не приспособленных для этих целей сооружений;
- совершать действия в воде, связанные с захватом купающихся и нырянием;
- подавать крики ложной тревоги;
- купать животных.

11 ПРОКАТ СПОРТИВНОГО ИНВЕНТАРЯ

11.1 Инвентарь, плавательные средства и различные виды аттракционов предоставляются в пользование согласно прейскуранту на платные услуги. По истечении времени пользования, Гость обязан вернуть инвентарь в пункт проката в том состоянии, в котором таковой был получен.

12 АВТОСТОЯНКА НА ОХРАНЯЕМОЙ ТЕРРИТОРИИ

12.1 По прибытии в Учреждение Гость может воспользоваться парковочным местом на автостоянке на территории Учреждения. При этом у Гостя не возникает право «бронирования» или «закрепления» конкретного парковочного места.

12.2 Передвижение по территории Учреждения на личном авто и мототранспорте запрещено (за исключением времени следования до места стоянки). При движении авто и мототранспорта к месту стоянки скорость движения по территории Учреждения не должна превышать 5 км/час.

12.3 Категорически запрещается парковка авто и мототранспортных средств на пожарных люках (гидрантах).

12.4 За все время нахождения авто и мототранспорта на стоянке служба охраны отдела безопасности Учреждения следит за указанным транспортом с целью недопущения его угона. В иных случаях Учреждение ответственности за состояние авто и мототранспорта (внешние повреждения, дефекты, вещи, находящиеся в салоне автомобиля, воздействие внешних, в том числе природных факторов и т. д.) не несет.

13 ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1 Учреждение не несет ответственности за сохранность документов, денег и иных ценных вещей, оставленных без присмотра или не помещённых в сейф номера.

13.2 В целях безопасности Гостей на территории и в местах общего пользования Учреждения ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению факт использования системы наблюдения.

13.3 Учреждение обеспечивает комплектность и исправность оснащения в номере, а также качество подготовки номера к поселению.

13.4 Учреждение вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Учреждения в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

13.5 Учреждение гарантирует конфиденциальность информации о Гостях.

13.6 В случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала или Гостей Учреждения слов или действий, угрожающих безопасности, здоровью или имуществу, порочащих человеческое достоинство, а также грубого нарушения правил поведения или техники безопасности, Учреждение имеет право составить акта по данному нарушению и вызвать сотрудников правоохранительных органов.

13.7 В случае нарушения общественного порядка, хулиганских действий Гостя Учреждение имеет право привлечь правоохранительные органы к принятию мер к нарушителю.

14 РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РЕШЕНИЯ СПОРОВ

14.1 Книги отзывов и предложений находятся у администраторов на стойке Ресепшн и Медицинского центра, выдаются по первому требованию Гостя.

14.2 В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Учреждение принимает все меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

14.3 В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания Гость может решить их с Учреждением. Если вопрос не может быть решен на месте, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме, зарегистрировать в приемной или направить на официальную почту Учреждения: dnepr.fns@mail.ru. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий. Требования и жалобы рассматриваются в соответствии с законодательством Российской Федерации и локальными актами Учреждения.

14.4 В случае обнаружения забытых вещей Учреждение принимает меры к возврату их владельцам. Если связаться с владельцем невозможно, Учреждение оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения не менее 6 месяцев).