

**УТВЕРЖДЕНО**  
Директор  
ООО УК «Баден Групп»  
Е.В. Кононов  
«20» мая 2022 г.

## **Правила поведения в арендуемом доме-контейнере и на территории «БАДЕН-БАДЕН термы Уктус»**

Перед посещением «БАДЕН-БАДЕН термы Уктус», просим вас ознакомиться с правилами поведения в доме-контейнере и на территории комплекса.

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц, а также локальными нормативными актами ООО УК «Баден Групп».

Термальный комплекс «Баден-Баден термы Уктус» предназначен для временного размещения и проживания заказчика (далее – Гостя) в домах-контейнерах в течение срока, согласованного с администрацией термального курорта. По истечении согласованного срока проживания, Гости обязаны освободить дом-контейнер.

1.2 Расселение по домам-контейнерам производится согласно забронированных заранее мест, оформленных установленным образом. Срок проживания указывается в листе бронирования/договоре/. При опоздании более чем на сутки, бронирование снимается. Расчетный час – 16:00 (Заселение с 16:00, выезд до 14:00).

1.3. При заселении в дом-контейнер взимается страховой депозит в размере 5000 (пять тысяч) руб.

1.4. В случае задержки выезда взимается почасовая оплата: в случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата; от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток; от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

1.5. Строго соблюдать правила пожарной безопасности.

1.6. Соблюдать чистоту в доме-контейнере и на территории.

1.7. Выбрасывать мусор строго в установленных местах (контейнер).

1.8. Уходя из дома-контейнера закрывать окна, краны, выключать свет, телевизор, другую технику, закрывать дом-контейнер на ключ.

1.9. Следить за сохранностью имущества, находящегося в местах проживания, своевременно предотвращать его порчу, неправомерное использование. В случае утраты или повреждения имущества возместить стоимость нанесенного ущерба согласно описи имущества (Приложение №3 к договору аренды)

1.10. При выезде гость обязан сдать дом-контейнер и ключи с пультом от ворот представителю администрации «БАДЕН-БАДЕН термы Уктус».

1.11. Готовить барбекю или шашлык в строго установленном месте. Не переносить мангал в другое место.

1.12. Для приготовления барбекю разрешено использовать только угли. Угли и жидкость для розжига можно приобрести у администрации.

1.13. По истечению установленного срока проживания освободить дом-контейнер.

1.14. Перед освобождением дома-контейнера Администрация рекомендует вымыть посуду и убрать за собой мусор.

1.15. Пребывание в доме-контейнере домашних животных, запрещено.

1.16. В случае заезда с животным, не согласованным предварительно при бронировании, администрация вправе отказать гостю в заселении.

1.17. При выезде из дома требуется сообщить по номеру телефона бронирования о готовности к выезду не позднее, чем за 30 минут до отъезда.

1.18. Время заезда в 16:00 и выезда в 14:00, если иное не оговорено договором или дополнительным соглашением. Несоблюдение времени выезда может привести к штрафу в размере суточной арендной платы.

1.19. На территории комплекса установлено ограничение скорости до **10 км/ч** для всех транспортных средств.

1.20. При отказе от заселения по **преднамеренным или непреднамеренным причинам, при расчете с Гостями удерживаются фактические расходы (согласно закону РФ 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»): при отмене бронирования в срок менее, чем за 48 часов до расчетного часа (16:00) даты заселения (будьте внимательны, день подачи заявления и день заезда в расчет не берутся), средства возвращаются плательщику (гостю) в полном объеме, в случае если отказ от бронирования произошёл менее чем за 48 часов до расчетного часа (16:00) даты заселения, с гостя удерживается штраф в размере суточной оплаты забронированного дома-контейнера.**

**Продление проживания свыше согласованного срока, возможно только в случае согласия администрации термального курорта и отсутствия брони на эти дома-контейнеры от других гостей.**

**Порядок оплаты за проживание – 100% предоплата. Возврат денежных средств за время опоздания или досрочного отъезда не предусмотрен. В случае досрочного выезда проживающих по уважительным причинам (болезнь, смерть близких родственников) или по любой форс-мажорной ситуации возврат рассматривается индивидуально и при условии предоставления подтверждающих документов (телеграмма, письмо, больничный лист и т.д.).**

1.21. Дополнительные услуги, предоставляемые термальным курортом, оплачиваются отдельно, путем одновременного внесения в кассу наличных денежных средств. Стоимость дополнительных услуг устанавливается администрацией и фиксируется в прайс-листе.

1.22. Соблюдать тишину на прилегающей к дому-контейнеру территории в период с 22 ч. 00 мин. до 10 ч. 00 мин., а с 10 ч. 00 мин. до 22 ч. 00 мин. воздерживаться от действий, которые могут доставлять дискомфорт другим гостям (крики, нецензурная брань, громкая музыка на прилегающей территории и т.п.).

1.23. Употребление спиртных напитков в общих зонах отдыха (беседка), на детских и спортивных площадках, (в том числе на террасе) запрещено.

1.24. Арендодатель не несет ответственности за здоровье Арендатора в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией базы отдыха или привезенных с собой. За утерянные вещи Администрация термального комплекса ответственности не несет.

1.25. В целях обеспечения порядка и безопасности проживающих и гостей на территории термального комплекса ведется видео наблюдение. При проведении на территории термального комплекса мероприятий, на которые имеют доступ все желающие без ограничения, согласия Арендатора на проведение фото – или видеосъемки не требуется.

## **2. Права гостя**

2.1. Пользоваться всеми объектами термального комплекса в установленном регламентом рабочего времени интервале.

2.2. Получать информацию по работе объектов термального курорта, производить предварительный заказ услуг.

2.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт- претензию по качеству оказанных услуг.

## **3. Права администрации термального комплекса**

3.1. Администрация термального комплекса имеет право отказать гостю в проживании и предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, без объяснения причин, а также по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий,

угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Администрация термального курорта вправе отказать в предоставлении услуг, если у Гостя, либо сопровождающих его лиц, имеются характерные симптомы новой коронавирусной инфекции COVID-19: повышенная температура, кашель, затрудненное дыхание, если лицо не может посещать по состоянию здоровья или находится в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения и по иным основаниям, указанным, в действующих Правилах.

3.2. При наличии у Гостя, либо сопровождающих его лиц характерных симптомов новой корона вирусной инфекции COVID-19: повышенная температура, кашель, затрудненное дыхание, Администрация термального курорта вправе запросить результаты лабораторных обследований в отношении новой корона вирусной инфекции COVID-19, полученных не позднее чем за 2 суток до даты оказания услуги и информацию об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не менее 14 дней до даты оказания услуги.

При непредставлении данных документов, администратор вправе отказать в размещении. Вся ответственность за материальные потери при этом ложится на Арендатора.

3.3. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация термального курорта имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории термального курорта с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

3.4. Администрация термального курорта оставляет за собой право посещения дома-контейнера без согласия проживающего в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим правил пребывания.

В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 3.2. и 3.3., гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, **возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию не осуществляется.**

#### **4. Обязанности термального курорта по предоставлению услуг:**

4.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта.

4.2. Нахождение автотранспорта на территории термального курорта является бесплатной услугой.

4.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах термального курорта.

4.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и отдыхающих термального курорта.

4.5. Не проводить шумных мероприятий на территории термального курорта, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.

4.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в домах-контейнерах, на объектах инфраструктуры термального курорта.

4.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в доме-контейнере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю дом-контейнер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

#### **5. Обязанности гостя:**

5.1. Гость должен сообщить Администратору обо всех неисправностях и не укомплектованности номера в течение одного часа после заселения. В противном случае считается, что условия размещения полностью устроили Гостя.

5.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах термального курорта.

5.4. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

5.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.

5.6. При выезде из дома-контейнера термального курорта, сдать дом-контейнер администратору. После сдачи дома-контейнера необходимо подойти к администратору для проведения окончательных расчетов.

5.7. Беречь имущество термального комплекса, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу термального курорта в полном объеме.

5.8. Гость несет полную материальную ответственность за вред, причиненный имуществу термального курорта, имуществу третьих лиц, природным объектам, а также вред, причиненный жизни и здоровью самого

Гостя и/или третьих лиц вследствие нарушения им правил проживания и пребывания на территории термального курорта. Ущерб, возникший вследствие утраты или повреждения имущества термального курорта, в том числе взятого на прокат, возмещается в полном объеме согласно прейскуранту и акту, составленному Администратором.

5.9. Своевременно компенсировать повреждения, поломки и иной ущерб, причиненный Дому-контейнеру и имуществу по своей вине, в случае создания пожароопасной ситуации (курение табачных изделий, разжигание и курение кальяна, запуск салютов и фейерверков, использование открытого огня и т.д.) взимается штраф в размере 3000 рублей (вычитается из страховой суммы), за умышленное засорение придомовой территории, кроме отведенных мест (мусорные урны) - штраф 3000 рублей (вычитается из страховой суммы);

5.10. Если в результате повреждения вещи ее качество изменилось настолько, что она не может быть использована по своему назначению (имеются не выводимые пятна, которые не отстирывает стиральная машина) Администрация в праве от нее отказаться и потребовать от гостя возмещения стоимости этой вещи либо потребовать от гостя возмещения стоимости химчистки а так же других убытков, если иное не предусмотрено законом.

5.11. При заключении договора аренды дома-контейнера и фактическом заселении взимается страховая сумма в размере 5 000 (пять тысяч) рублей 00 коп., которая возвращается в полном объеме в случае если не был причинен ущерб имуществу Арендатора и не нарушены правила проживания.

## **6. Порядок разрешения споров**

6.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость термального курорта должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором термального курорта. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю термального курорта необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их у администратора, и отправить по почте на адрес: 620076 г. Екатеринбург, ул. Зимняя, 23. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

6.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем термального курорта и уполномоченным лицом со стороны термального курорта.

6.3. Если Администрации термального курорта не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 14 дней после окончания срока договора, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 6.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

6.4. В случае нарушения Гостем и/или приглашенными им лицами настоящих Правил проживания и пребывания, администратором составляется Акт, в котором фиксируется факт нарушения с ссылкой на номер пункта Правил, который был нарушен, а также размер штрафа (за каждый факт нарушения). Данный акт подписывается администратором, а также любым сотрудником термального курорта, заметившим факт нарушения Правил проживания и пребывания и самим Гостем. В случае отказа Гостя от подписания данного акта, факт отказа удостоверяется подписями не менее двух сотрудников термального курорта и администратором термального курорта.

6.5. На основании Акта о нарушении Правил проживания и пребывания, термальный курорт вправе требовать оплаты Гостем штрафа в размере, предусмотренном пунктом 5.9, 7.4 и 8.3 настоящих Правил.

6.6. В случае отказа Гостя от оплаты штрафа, термальный курорт оставляет за собой право требовать принудительного взыскания суммы штрафа посредством обращения в судебные органы.

## **7. Правила пожарной безопасности на территории комплекса**

7.1. Курение в доме-контейнере строго запрещено.

7.2. Запрещено разжигать кальян в доме-контейнере и на веранде.

7.3. Запрещено бросать непогашенные окурки на территории дома-контейнера и территории термального комплекса.

7.4. Запрещено приносить в дом-контейнер:

- взрывчатые, токсичные материалы, наркотики, ртуть, оружие, колющие и режущие предметы.

- ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации термального комплекса. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ "Об оружии";

- хранение и использование пиротехнических изделий (салюты, петарды, китайские фонарики, хлопушки, бенгальские огни и пр.) в доме-контейнере, на территории термального комплекса – штраф 5 000 руб.;

7.5. Запрещено разводить костры.

7.6. Не оставлять без присмотра включённые в сеть электронагревательные приборы, телевизоры.

7.7. Не использовать на территории дома-контейнера петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства без письменного согласования с администрацией.

## **8. Запрещено в доме-контейнере**

8.1. Передвигать в доме-контейнере мебель и (или) выносить ее на улицу.

8.2. Оставлять в доме-контейнере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключи от дома-контейнера.

8.3. Приезжать с животными без предварительной договоренности. Штраф – 5 000 руб.

## **9. Правила поведения в доме-контейнере**

9.1. Курите только снаружи дома-контейнера: на террасах и специально отведенных местах где есть пепельницы.

9.2. В доме-контейнере необходимо переодевать сменную домашнюю обувь (тапочки) или ходить босиком.

9.3. Рекомендуем разумно, рационально и экономно использовать электроэнергию и воду.

9.4. Запрещено бросать в канализацию посторонние предметы, так как это может привести к засорению локальной системы очистки.

9.5. Постарайтесь одновременно не включать все мощные электроприборы (чайник, плита, микроволновая-печь и духовой шкаф), чтобы не вызвать перенапряжение сети.

**Внимание !**

Нарушение любого из вышеизложенных правил может привести арендатора к лишению страхового депозита!

Целенаправленные вандальные действия по отношению к имуществу и строениям находящихся на территории Термального комплекса «БАДЕН-БАДЕН термы Уктус» попадают под действия статьи Уголовного кодекса РФ !

\*Данные правила поведения в арендуемом доме-контейнере и на территории «БАДЕН-БАДЕН термы Уктус» разработаны в соответствии с законодательством РФ, а именно: закон РФ от 07.02. 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", закон РФ от 21.12 1994 «О пожарной безопасности», Инструкции по пожарной безопасности, закон РФ от 30.03.1999 г. «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения» и другие.