|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДЕН**  Руководитель филиала  ООО «УК «БАДЕН ГРУПП»  Филиал «Баден-Баден термы Уктус»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Зунтова К.А.  01.09.2023 г. |

# Правила проживания в арендуемом доме-контейнере и пребывания на территории комплекса «БАДЕН-БАДЕН Термы Уктус»

# Общие положения

* 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/) [утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/) и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц, а также локальными нормативными актами ООО УК «Баден Групп» Филиал «Баден-Баден термы Уктус».

Термальный курорт «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. При заселении в дом-контейнер взимается страховой депозит в размере 5000 (пять тысяч) руб.
  2. 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 менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
  3. 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 стоимости суток проживания.
  4. На территории комплекса установлено ограничение скорости до 10 км/ч для всех транспортных средств.
  5. Пребывание в доме-контейнере домашних животных, запрещено (штраф 2000 рублей).
  6. В случае заезда с животным, если это не было согласованно предварительно при бронировании, администрация вправе отказать гостю в заселении.

# 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 более, чем за трое суток 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 трое суток до расчетного часа (16:00) даты заселения (день подачи заявления и день заезда в расчет не берутся), 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. Дополнительные услуги, предоставляемые термальным курортом, оплачиваются отдельно, путем единовременного внесения в кассу наличных денежных средств, либо оплата производится безналичным путем. Стоимость дополнительных услуг устанавливается администрацией и фиксируется в прайс-листе.
  2. Соблюдать тишину на прилегающей к дому-контейнеру территории в период с 23 ч. 00 мин. до 09 ч. 00 мин., а с 09 ч. 00 мин. до 23 ч. 00 мин. воздерживаться от действий, которые могут доставлять дискомфорт другим гостям (крики, нецензурная брань, громкая музыка на прилегающей территории и т.п.).
  3. Употребление спиртных напитков в общих зонах отдыха (беседка), на детских и спортивных площадках, (в том числе на террасе) запрещено.
  4. Администрация не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией термального курорта или привезенных с собой. За утерянные вещи Администрация термального курорта ответственности не несет.
  5. В целях обеспечения порядка и безопасности проживающих и гостей на территории термального курорта ведется видеонаблюдение. При проведении на территории термального курорта мероприятий, на которые имеют доступ все желающие без ограничения, согласие гостя на проведение фото – или видеосъемки не требуется.

# Права гостя

* 1. Пользоваться всеми объектами термального курорта в установленном регламентом рабочего времени интервале.
  2. Получать информацию по работе объектов термального курорта, производить предварительный заказ услуг.
  3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости предъявить требование, связанное с некачественно оказанной услугой.

# Права администрации термального комплекса

* 1. Администрация термального курорта имеет право отказать гостю в проживании и предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, 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, при наличии признаков алкогольного и/или наркотического опьянения и по иным основаниям, указанным, в действующих Правилах. Администрация термального курорта вправе запросить: сертификат о вакцинации, медицинский документ подтверждающий наличие медицинских противопоказаний к проведению профилактической прививки против новой коронавирусной инфекции COVID-19.
  2. 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. Администрация термального курорта оставляет за собой право посещения дома-контейнера без согласия проживающего в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящих правил.

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.

# Обязанности термального курорта по предоставлению услуг:

* 1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
  2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта. Нахождение автотранспорта на территории термального курорта является бесплатной услугой.
  3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах термального курорта.
  4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и отдыхающих термального курорта.
  5. Не проводить шумных мероприятий на территории термального курорта, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.
  6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры термального курорта.
  7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в доме-контейнере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю альтернативный дом-контейнер, при наличие свободных. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

# Обязанности гостя:

* 1. Гость должен сообщить Администратору обо всех неисправностях и не укомплектованности дома-контейнера в течение одного часа после заселения. В противном случае считается, что условия размещения полностью устроили Гостя.
  2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
  3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах термального курорта.
  4. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
  5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
  6. При выезде из дома-контейнера, сдать дом-контейнер администратору. После сдачи дома- контейнера необходимо подойти к администратору для проведения окончательных расчетов.
  7. Беречь имущество термального курорта, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу термального курорта в полном объеме.
  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 в прокат, возмещается в полном объеме согласно прейскуранту и акту, составленному Администратором.
  9. Своевременно компенсировать повреждения, поломки и иной ущерб, причиненный Дому- контейнеру и имуществу, находящемуся в нём по своей вине, в случае создания пожароопасной ситуации, а именно: курение на всей территории, также в доме-контейнере, в том числе кальян, электронные сигареты за исключением специально отведенных для курения мест - взимается штраф в размере 5 000 рублей (удерживается из депозита); хранение и использование пиротехнических изделий (фейерверки, салюты, петарды, китайские фонарики, хлопушки, бенгальские огни и пр.), использование открытого в домах-контейнерах, а также на всей территории термального курорта – взимается штраф 5 000 руб. (удерживается из депозита), за умышленное засорение придомовой территории, кроме отведенных мест (мусорные урны) - штраф 3000 рублей (удерживается из депозита);
  10. Если в результате повреждения вещи, её качество изменилось настолько, что она не может быть использована по своему назначению (имеются трудновыводимые пятна) Администрация вправе

от нее отказаться и потребовать от гостя возмещения стоимости этой вещи, либо потребовать от гостя возмещения стоимости химчистки, а также убытков, если иное не предусмотрено законом.

* 1. При заключении договора аренды дома-контейнера и фактическом заселении взимается страховой депозит в размере 5 000 (пять тысяч) рублей 00 коп., который возвращается в полном объеме в случае если не был причинен ущерб имуществу термального курорта и не нарушены настоящие правила.
  2. Соблюдать чистоту в доме-контейнере и на территории. Перед выездом из дома-контейнера убрать за собой (посуду, мусор).
  3. Выбрасывать мусор строго в установленных местах (контейнер).
  4. Уходя из дома-контейнера закрывать окна, краны, выключать свет, телевизор, другую технику, закрывать дом-контейнер на ключ.
  5. 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)
  6. При выезде гость обязан сдать дом-контейнер и ключи с пультом от ворот представителю администрации «Баден-Баден термы Уктус».
  7. Готовить барбекю или шашлык в строго установленном оборудованном для этого месте. Не переносить мангал в другое место.
  8. Для приготовления барбекю использовать только угли. Угли и жидкость для розжига можно приобрести у администратора резиденции.
  9. По истечению установленного срока проживания освободить дом-контейнер.
  10. При выезде из дома требуется сообщить по номеру телефона бронирования о готовности к выезду не позднее, чем за 30 минут до отъезда.

# Порядок разрешения споров

* 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.
  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.
  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 истечения срока путевки, предъявить требование, связанное с некачественным оказанием услуг.
  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.
  5. На основании Акта о нарушении Правил проживания и пребывания, термальный курорт вправе требовать оплаты Гостем штрафа в размере, предусмотренном пунктом 1.7. настоящих Правил.
  6. В случае отказа Гостя от оплаты штрафа, термальный курорт оставляет за собой право требовать принудительного взыскания суммы штрафа посредством обращения в судебные органы.

# На территории термального курорта запрещается:

* оставлять детей без присмотра;
* переставлять мебель в доме-контейнере, выносить мебель за пределы дома-контейнера, выносить из дома-контейнера постельное белье, полотенца, халаты, тапочки;
* использовать самодельные и привезенные с собой электронагревательные приборы (утюги, кипятильники и т.д.); выходя из дома-контейнера, оставлять включенными электроприборы: ТВ, водонагреватель, лампы и т.п.;
* разводить костры в непредусмотренных для этого местах;
* пребывание с домашними животными (штраф 2000 руб.);
* курение на всей территории, также в доме-контейнере, в том числе кальян, электронные сигареты за исключением специально отведенных для курения мест (штраф 5 000 руб.);
* проводить в номера лиц, не являющимися гостями термального курорта без согласия администрации;
* 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 курорта. 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 корпусах, ресторанном комплексе, пляжной зоне и на территории термального курорта – штраф 5 000 руб.
* привлечение предприятий и служб, оказывающих подрядные услуги по организации питания с помощью выездного обслуживания, и осуществляющих продажу готовой кулинарной продукции (кейтеринг);
* устанавливать палатки, тенты, навесы и другие конструкции на территории термального курорта;
* сбрасывать в канализацию остатки пищи и пищевые отходы, предметы личной гигиены;
* Запрещено разжигать кальян в доме-контейнере и на веранде;
* запрещено бросать непогашенные окурки на территории дома-контейнера и территории термального курорта.
* хранить, использовать взрывчатые, токсичные материалы, наркотики, ртуть, оружие, колющие и режущие предметы;
* оставлять в доме-контейнере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключи от дома-контейнера;
* ходить в уличной обуви;
* одновременно не включать все мощные электроприборы (чайник, плита, микроволновая-печь и духовой шкаф), чтобы не вызвать перенапряжение сети.

Внимание!

Нарушение любого пункта настоящих правил может привести 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 проживания и пребывания для гостей термального курорта «Баден-Баден» разработаны в соответствии с законодательством РФ, а именно: закон РФ от 07.02. 1992 г. № 2003-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ №1853 от 18.11.2020 г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», 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.

**Уважаемые родители несовершеннолетних детей! Уведомляем Вас, что в соответствии с законодательством РФ, ответственность за жизнь и здоровье Ваших детей лежит на Вас!**