

Приложение №1  
к приказу № 01 от 01.01.2019г.

Утверждаю  
Директор ООО «Баден-Баден Изумрудный  
берег» \_\_\_\_\_ Барахоев Х.С.

# ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ БАЗЫ ОТДЫХА «БАДЕН- БАДЕН»

## Раздел 1. Общие правила использования услуг Базы.

1.1 Право посещения комплекса бассейнов «Баден-Баден» (далее - «термальный курорт/курорт») предоставляется только лицам, получившим электронный браслет.

1.2 Электронный браслет является входным билетом на территорию термального курорта для пользования услугами бассейна, а также ключом от персонального шкафчика.

1.3 Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения посетителей, находящихся на территории термального курорта. Перед заключением договора возмездного оказания услуг (то есть оплатой посещения Базы отдыха) посетитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами и действующими тарифами. Получение фискального чека и/или электронного браслета является подтверждением того, что посетитель ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

1.4 Посетитель несет ответственность за сохранность электронного браслета и должен предъявлять его по любому требованию персонала Базы отдыха. В случае утери браслета его владелец должен выплатить штраф в размере - 400 рублей.

1.5 Информация об акциях территории термального курорта расположена на официальном сайте территории термального курорта [www.baden-uktus.ru](http://www.baden-uktus.ru), на информационных табло, стойках территории термального курорта. Последующее требование по оформлению действующих акций запрещается.

1.6 Началом посещения территории термального курорта считается пересечение посетителем турникета с использованием браслета. Окончанием посещения территории термального курорта считается пересечение посетителем турникета в

противоположном направлении с использованием браслета. Начало и окончание посещения территории термального курорта фиксируется путем приложения браслета к считывающему устройству турникетов.

1.7 При оплате услуг бесплатно предоставляется 15 (пятнадцать) минут дополнительного времени на завершающие платежи. При этом дополнительно предоставленное время не дает право посетителям находиться на территории водно-термальной зоны курорта после истечения времени ее работы.

1.8 Находясь на территории термального курорта, посетители обязаны самостоятельно контролировать время своего пребывания. Администрация не несет ответственности за пребывание посетителя на курорте, свыше желаемого им периода времени. Оплаченное время подтверждает право посетителя пользоваться услугами водного комплекса в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом. При досрочном выходе из водно-термальной зоны, то есть в том случае, когда весь отведенный временной лимит посетителем использован не был, деньги за неиспользованное время возврату посетителю не подлежат. Если посетитель изъявляет желание повторно попасть на территорию, он должен приобрести новый входной билет.

1.9 Пребывание на территории термального курорта больше оплаченного времени, оплачивается дополнительно согласно действующим тарифам, вне зависимости от того посещал ли посетитель, открытый термальный бассейн, комплекс бань, или пользовался услугами кафе.

1.10 Посетители имеют право находиться на территории термального курорта только в установленные часы работы курорта. Атракционы, кафе, все аква зоны заканчивают свою работу за 15 минут до времени окончания работы комплекса.

1.11 Продажа услуг по отдельным тарифам прекращается заблаговременно с учетом времени, необходимого для оказания приобретаемой услуги. При желании посетителя войти в аква зону на период по времени, меньший времени минимального посещения – 1 час, (но не менее, чем за 15 (пятнадцать) минут до закрытия), он должен оплатить действующий минимальный тариф на выбранную услугу. В этом случае дополнительное время не предоставляется.

1.12 При малейших недомоганиях или травмах Посетитель должен обратиться к администрации, расположенной на первом этаже комплекса.

1.13 На территории термального курорта женщины должны находиться в синтетических купальных костюмах, а мужчины - в синтетических плавках, маленькие дети до 2-х лет – в специальных непромокаемых памперсах. Не допускается использование купальных костюмов из хлопчатобумажной ткани.

1.14 В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, посетитель обязан использовать для передвижения по термальному курорту обувь на резиновой подошве.

1.15 В целях обеспечения безопасности Посетителей за ними ведется видеонаблюдение на всей территории водно-термальной зоны комплекса (за исключением зоны раздевалок, бань, душевых и санузлов).

1.16 Количество расположенных вдоль бассейнов шезлонгов, камер хранения для хранения ценностей – ограничено, поэтому администрация не принимает претензий о неудобствах, связанных с этим.

1.17 В случае невозможности использования аттракционов по причине возникновения непредвиденных технических неполадок и (или) непредвиденных экстренных ситуаций, снижение цен на время пребывания на термальном курорте не осуществляется, претензии с неполным объемом оказанных услуг не принимаются. А также, вследствие технических неполадок, во время различных мероприятий, по другим важным причинам на термальном курорте может быть временно запрещено пользование определенными услугами: джакузи, аттракционами, водными горками, бассейнами, баней и др.

1.18 Общее количество посетителей, одновременно находящихся на курорте, ограничено. При достижении максимально возможного количества посетителей, администрация вправе отказать в посещении термального курорта всем остальным желающим. Продажа билетов может быть временно приостановлена вследствие технических неполадок или в тех случаях, когда заняты все шкафчики для хранения вещей.

1.19 Посетители должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Посетителей.

1.20 На территории термального курорта запрещена профессиональная фото- и видеосъемка в коммерческих целях. Запрещено использовать изображения символики (логотипа) термального курорта, видео- и фотоматериалы в рекламных, коммерческих целях без разрешения Администрации термального курорта. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеопрофильмов, снятых на курорте, обладает только Администрация.

1.21 Посетитель не должен беспокоить сотрудников термального курорта, а также других посетителей посредством игры на музыкальных инструментах, использования аудио- и видеоаппаратуры, переговорных устройств, шумом немusicalного характера, свистом, пением, либо каким-то другим способом. Администрация не несет ответственности за поврежденные на территории термального курорта электронные приборы.

1.22 В случае обнаружения кражи или порчи имущества посетителя, посетитель обязан сразу сообщить об этом персоналу термального курорта. Представители термального курорта должны составить соответствующий акт.

1.23 В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов посетители обязаны предъявлять службе безопасности Базы отдыха содержимое личных вещей для проверки.

1.24 В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и со статьей 782 Гражданского кодекса РФ за оказанные услуги термальный курорт «Баден-Баден» деньги не возвращает.

1.25 Посетители должны выполнять требования сотрудников термального курорта в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории термального курорта. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций Посетители обязаны действовать в соответствии с указаниями персонала термального курорта.

1.26 Администрация термального курорта имеет право:

- не допускать на территорию термального курорта несовершеннолетних в возрасте до 16 лет, без сопровождающих лиц;

- не впускать лиц, поведение которых может нарушить порядок термального курорта, представлять опасность для других посетителей, гигиенического состояния курорта и/или противоречит принятым общественным нормам поведения;

- не впускать лиц, которые не согласны соблюдать настоящие Правила и (или) не понимают их, а также лиц, которые своими действиями вводят персонал в заблуждение по поводу своей личности, наличия льгот и т.п., а также лиц, которые попали в черный список посетителей, на усмотрение администрации термального курорта;

- в любое время без предварительного предупреждения внести изменения в список оказываемых на курорте услуг и/или их расценки, режим работы термального курорта, его отдельных подразделений и/или аттракционов, водных горок, бассейнов;

- удалить с термального курорта посетителей, нарушающих настоящие Правила, не выполняющих указания персонала, не соблюдающих расположенные на территории курорта предупредительные знаки, указанные на вывесках требования. В таком случае деньги посетителю не возвращаются;

- остановить (приостановить) работу любого аттракциона, водной горки, бассейна (всех аттракционов, водных горок, бассейнов), бани, джакузи или всего термального курорта, в следующих случаях: санитарной обработки термального курорта, планово-предупредительного или текущего ремонта, технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования, аварийных ситуаций, не зависящих от Администрации, связанных с обеспечением безопасности посетителей, при превышении норматива нахождения людей на курорте, при возникновении форс-мажорных обстоятельств;

- прекратить прием платежей и доступ посетителей на территорию термального курорта в случае проведения специальных мероприятий, связанных, в том числе с арендой термального курорта в целом;

- в целях обеспечения безопасности проводить визуальный осмотр личных вещей;

1.27. Перед посещением термального курорта посетитель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду.

В гардероб принимается:

- верхняя одежда.

В гардероб не принимаются:

- обувь;

- головные уборы;

- зонты, портфели, сумки, дипломаты, ценности, документы, деньги, платежные карты, телефоны, КПК, ключи, украшения;

- грязные вещи, предметы, имеющие стойкий запах;

- продукты питания.

Администрация не несет ответственности за пропажу денежных средств, пропажу и/или повреждение каких-либо личных вещей посетителей, не подлежащих принятию в гардероб согласно настоящим Правилам.

1.28. В отношении забытых посетителем вещей и поступившим во владение администрации термального курорта, термальный курорт организует комнату хранения и в отношении ювелирных украшений, документов, электронных гаджетов сохраняет их в течение одного месяца с даты находки, в отношении предметов личной гигиены (купальники, нарукавники и т.п.) в течение трех дней, а в отношении одежды, т.ч. верхней не более семи дней.

1.29. В соответствии с абз.7. п.1 Указ Президента РФ от 02.10.1992 № 1157 (ред. от 26.07.2021) "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов" Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди.

1.30. В соответствии с пп.19 ст.15. ФЗ от 12.01.1995г. №5-ФЗ (ред.от 30.04.2021г.) «О ветеранах» Участники ВОВ обслуживаются вне очереди.

## Раздел 2. Правила пользования раздевалкой и душевой.

2.1 Пройдя через турникет, посетитель должен пройти в раздевалку для переодевания, переодеться, сложить вещи в персональный шкафчик и закрыть его, плотно прикрыв дверцу.

2.2 Для получения персонального шкафчика, при входе в раздевалку, посетителю необходимо выбрать шкафчик, соответствующий номеру на браслете. При возникновении затруднений при использовании шкафчиков раздевалки, посетителям необходимо обращаться за помощью к администрации.

2.3 Уходя из раздевалки, необходимо закрыть свой шкафчик. Для этого посетителю необходимо плотно закрыть дверцу шкафчика, поднести электронный браслет к считывающему устройству. После появления звукового сигнала действия по закрытию шкафчика считаются успешно выполненными.

2.4 Чтобы в дальнейшем открыть свой шкафчик, посетителю необходимо приложить браслет к считывающему устройству. После появления звукового сигнала, шкафчик считается открытым.

2.5 В случае утери браслета, автоматический шкафчик для хранения одежды в раздевалке вскрывается администрацией, о чем составляется акт.

2.6 Перед посещением бассейна Базы отдыха Посетитель должен принять душ. Не допускается использовать в душевых любые изделия из стекла (посуду, моющиеся и косметические средства в стеклянной таре и т.п.) во избежание порезов.

## Раздел 3. Правила поведения в бассейне Базы отдыха.

3.1. Посещение водно-термальной зоны курорта требует от посетителей физических усилий и активности. До посещения посетители должны оценить свои физические способности и навыки плавания. Соблюдение всех правил, указаний и инструкций бассейнов исключают причинение вреда здоровью. Администрация термального курорта напоминает, что отдых в аква зоне является экстремальным видом отдыха, и каждый должен оценивать свои возможности и состояние здоровья перед тем, как воспользоваться услугами водно-термальной зоны курорта.

3.2. Перед использованием аттракционов, бассейнов посетитель обязан ознакомиться с правилами безопасности и порядком их использования, а также самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Необходимую информацию о правилах безопасности и порядке использования аттракционов, бассейнов Посетители могут получить от инструкторов-спасателей термального курорта, из настоящих правил.

3.3. Посетителям запрещается приносить личные надувные круги и другие специальные средства для плавания, за исключением специальных детских жилетов и нарукавников.

3.4. Администрация не несет ответственности за травмы и повреждения, полученные Посетителями в результате несоблюдения правил безопасности при использовании бассейна.

3.5. Запрещается прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, кричать, использовать акробатические прыжки, задерживать дыхание под водой, толкаться, свистеть, без надобности звать на помощь, вводя в заблуждение других посетителей и персонал термального курорта. Также запрещается засорять воду бассейнов, бросать в бассейны посторонние предметы, затыкать специальные распылители и форсунки как своим телом, так и иными предметами, ходить и прыгать на решетки сливных отверстий и желобов, нырять под воду в джакузи;

3.6. Во избежание падений и травм запрещается быстрая ходьба и бег на территории термального курорта, в том числе без специальной обуви, с резиновой подошвой.

3.7. Запрещается пользоваться бассейном Посетителям, не владеющими навыками плавания. Администрация не несет ответственности за безопасность таких Посетителей в случае нарушения ими данного Правила.

3.8. Посетители обязаны выполнять требования и команды инструктора-спасателя термального курорта, реагировать на его сигналы и предупреждения.

## Раздел 4. Правила посещения банного комплекса.

4.1. Администрация рекомендует воздержаться от посещения сауны людям с повышенной чувствительностью к высоким температурам, при высоком артериальном давлении, при плохом самочувствии, беременным женщинам, людям, страдающим острыми заболеваниями инфекционной и иной природы, заболеваниями сердечно-сосудистой системы, гипертонией, ишемической болезнью, а также имеющим медицинские противопоказания.

4.2. Стоимость посещения банного комплекса входит в стоимость посещения термального курорта.

4.3. Дети до 16 лет должны находиться в помещениях банного комплекса только в сопровождении взрослых.

4.4. При нахождении в помещениях банного комплекса посетители обязаны использовать индивидуальное полотенце.

4.5. Строго запрещается выливать воду и другие вещества на печи банного комплекса. Запрещается приносить аэрозольные жидкости.

4.6. Не разрешается использовать банный комплекс в целях личной гигиены (бриться, стирать личные вещи, и т.д.). Не разрешается использовать помещения парных для сушки полотенец и личных вещей.

4.7. Необходимо уведомлять персонал термального курорта о любых случаях ухудшения самочувствия, случившихся во время Вашего пребывания в банном комплексе, а также о любых ограничениях к посещению бань. Посещение банного комплекса лицами с сердечнососудистыми заболеваниями следует осуществлять только после консультации врача.

4.8. Гости обязаны соблюдать чистоту и нормы гигиены во всех помещениях банного комплекса.

4.9. Во избежание травматизма и потерь, ценных вещей (серьги, цепочки, браслеты) рекомендуем их снимать.

## **Раздел 5. Правила посещения термального курорта несовершеннолетними детьми.**

5.1. В помещении термального курорта дети до 16 лет должны находиться только под наблюдением взрослых, которые несут за них полную ответственность.

5.2. Дети до 16 лет имеют право посещать термальный курорт только в сопровождении взрослых. Один взрослый может сопровождать не более 10-ти детей. Сопровождающим лицам, родителям, опекунам запрещено оставлять несовершеннолетних без присмотра.

5.3. Несовершеннолетние в возрасте до 10 лет должны находиться на территории аква зоны в специальных жилетах или нарукавниках для плавания в обязательном порядке. Сопровождающий обязан обеспечить нахождение несовершеннолетних в возрасте до 10 лет на территории аква зоны в спасательных жилетах или нарукавниках для плавания, и несет полную ответственность за несоблюдение данного пункта Правил.

5.4. Дети до 2 (двух) лет должны находиться на территории водно-термальной зоны в подгузниках-трусиках для плавания.

## **Раздел 6. На территории Базы отдыха ЗАПРЕЩАЕТСЯ.**

6.1. Запрещается вход Посетителей на территорию бассейна термального курорта (за пределы раздевалки) с пакетами, сумками и т.д.

6.2. Посещение термального курорта запрещено:

- лицам, страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями; открытыми ранами и любыми другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью других посетителей;

- лицам, страдающим сердечно-сосудистыми, психическими заболеваниями (представляющими угрозу для окружающих), с неотложной хирургической патологией;

- лицам с открытыми, инфекционными ранами, асептическими повязками, страдающим фурункулезом, конъюнктивитом, гельминтозами;

- лицам в период обострения хронических заболеваний;

- лицам, имеющим склонность к аллергическим реакциям;

- лицам, подозреваемым в нахождении под воздействием наркотических, психотропных или иных одурманивающих веществ;

- лицам, чье поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию термального курорта или противоречит принятым в обществе правилам поведения;

- лицам, пытающимся пронести специально изготовленные или приспособленные предметы и вещества, использование которых может представлять угрозу жизни и здоровью граждан либо причинить материальный ущерб посетителям и термальному курорту;

- лицам с другими недомоганиями, представляющими опасность для личного здоровья и безопасности, а также для здоровья и безопасности других посетителей;

- лицам, у которых отсутствует электронный браслет;

- лицам с крупногабаритными вещами, животными для соблюдения гигиены и безопасного отдыха других посетителей на курорте;

- лицам до 16 лет без сопровождения взрослых. В случае возникновения спорной ситуации предъявляется паспорт несовершеннолетнего.

- лицам с заболеваниями позвоночника и опорно-двигательного аппарата, в т.ч. с искусственными протезами, а также другими заболеваниями, которые могут обостриться во время длительного пребывания в теплой воде.

Посетители термального курорта, нарушившие указанные в настоящем пункте запреты, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью, здоровью других посетителей и сопутствующие материальные расходы.

6.3. Курение запрещено на всей территории термального курорта, кроме специально отведенных для этого мест. За курение в местах, не отведенных на этого, посетитель должен выплатить штраф в размере 1 500 рублей.

6.4. Посетителям запрещается находиться на территории аква зоны, водно-термальной зоны с детскими колясками, для соблюдения гигиены.



6.5. Не разрешается приносить на курорт продукты питания и напитки. Также посетителям запрещается мусорить и нарушать санитарное состояние термального курорта (выбрасывать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку и т.д.).

6.6. Запрещается проносить на курорт огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества.

6.7. На территории термального курорта запрещается производить торговую, рекламную, а также иную коммерческую деятельность без соответствующего разрешения Администрации.

6.8. Запрещается проходить на территорию термального курорта с животными, птицами, рептилиями и т.п.

6.9. Посетители, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на территорию термального курорта не допускаются.

6.10. Запрещается осуществлять прием пищи и напитков в местах, не предназначенных для этого, в том числе, в воде бассейнов термального курорта, в банях (саунах) и т.д. выносить еду или напитки за пределы кафе. Запрещается проход с едой и напитками на территорию аттракционов и водных горок.

6.11. Запрещается входить в любые технические и служебные помещения термального курорта и самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование. Посетители, проникшие в такие помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне, а также за собственную безопасность и здоровье. Такие посетители могут быть удалены персоналом с территории термального курорта без возврата стоимости билета.

6.12. На территории термального курорта категорически запрещены любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по национальности, вероисповеданию, возрасту, социальному положению или другим признакам. Также запрещается нарушать общепринятые нормы поведения (морали и нравственности), грубить персоналу и посетителям, повышать голос на персонал и посетителей, унижать и оскорблять их, отвлекать персонал посторонними разговорами.

6.13. Запрещается проносить во все зоны термального курорта любые изделия из стекла, в том числе посуду, другие опасные предметы, а также выносить из зоны душевых мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства. Посетителям запрещается пользоваться стеклянной тарой, посудой вне кафе.

## Раздел 7. Ответственность за нарушение Правил.

7.1. В случае утраты или повреждения имущества термального курорта по вине Посетителя, он обязан возместить причиненный ущерб, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Администрация не несет ответственности за сохранность личных вещей и ювелирных украшений, оставленных в гардеробе и индивидуальных шкафчиках, а также вещей, оставленных без присмотра.

7.3. Персонал термального курорта уполномочен предпринимать меры против Посетителей находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также против Посетителей, не реагирующих на замечания персонала и не соблюдающих настоящие Правила.

7.4. Несоблюдение правил посещения термального курорта или попытка помешать отдыху других Посетителей, является основанием для удаления Посетителя с курорта, без какого либо денежного возмещения.

7.5. Посетитель дает согласие на соблюдение правил и несет полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

7.6. При посещении термального курорта организованной группой лиц, ответственность за соблюдение настоящих правил всеми членами группы несет руководитель группы.

7.7. Ответственность за последствия, возникшие на территории термального курорта вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил) по пользованию водными аттракционами на территории термального курорта, несет сам посетитель.

7.8. При нарушении посетителем Правил посещения термального курорта и принудительном его удалении с термального курорта, неиспользованная часть аванса НЕ ВОЗВРАЩАЕТСЯ.