

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ  
ДЛЯ ГОСТЕЙ ТЕРМАЛЬНОГО КУОРТА «БАДЕН-БАДЕН»****1. Общие положения**

1. Термальный курорт «Баден-Баден» (далее по тексту – термальный курорт) предназначен для временного размещения и проживания граждан (далее – гостей) в течение срока, согласованного с администрацией термального курорта. Режим работы термального курорта круглосуточный. По истечении согласованного срока проживания, Гости обязаны освободить номер.

1.2. Договор публичной оферты о предоставлении услуг по проживанию, питанию и отдыху на термальном курорте «Баден-Баден» считается заключенным с момента его акцептации. Оплачивая услуги, гость полностью соглашается с условиями Договора публичной оферты размещенного на сайте термального курорта [baden74.ru](http://baden74.ru), что означает безоговорочное присоединение ко всем условиям Договора без каких – либо изъятий и ограничений. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом публичной оферты является заказ услуг (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

Оформление документов на проживание осуществляется при предъявлении паспорта (лист бронирования/ подтверждении/ путевка) и удостоверяется расчетной квитанцией или другим документом, содержащим: наименование термального курорта, его реквизиты; фамилию, имя и отчество Гостя; паспортные данные Гостя; информацию о предоставляемом номере; цену номера и другие необходимые данные по усмотрению администрации термального курорта. Путевка оформляется на одного человека, остальные проживающие получают статус «отдыхающие». Обязательным условием для отдыхающего, является заполнение анкеты, установленного образца, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

1.3. Расселение по номерам производится согласно забронированных заранее мест, оформленных установленным образом. Срок проживания указывается в листе бронирования/ подтверждении/ путевке. При опоздании более чем на сутки бронь снимается. Расчетный час – 16:00 (Прибытие с 16:00 до 18:00, отъезд с 12:00 до 14:00).

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.

1.4. В соответствии с нормами пожарной безопасности и нормами безопасного поведения на открытой воде пляж и спасатели на пляже работают до 22:00. После 22:00 Администрация ответственности не несет.

**1.5. При отказе от путевки по преднамеренным или непреднамеренным причинам, при расчете с Гостями удерживаются фактические расходы (согласно закону РФ 07.02.1992 г. № 2003-1 «О защите прав потребителей»): при отмене бронирования в срок менее, чем за трое суток до заезда (будьте внимательны, день подачи заявления и день заезда в расчет не берутся), предоплата в размере одних суток не возвращается;**

**при отмене бронирования в срок более чем за трое суток до дня заезда, предоплата полностью возвращается за вычетом банковской комиссии за перевод денежных средств. Надеемся на Ваше понимание.**

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

**Порядок оплаты за проживание - предварительная оплата. 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.).**

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

1.7. На территории термального курорта запрещается:

- оставлять детей без присмотра;
- переставлять мебель в номерах, выносить из номеров предметы мебели, постельное белье, полотенца, халаты, тапочки;
- использовать самодельные и привезенные с собой электронагревательные приборы (утюги, кипятильники и т.д.); выходя из номера, оставлять включенными электроприборы: ТВ, водонагреватель, лампы;

- разводить костры в непредусмотренных для этого местах;
- пребывание с домашними животными (штраф 2000 руб.);
- курение на всей территории, также в номерах и балконах, в том числе каляян, за исключением специально отведенных для курения мест (штраф 1500 руб. – неустойка в смысле ст.330 ГК РФ);
- 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. Запуск хлопушки в корпусах, ресторанном комплексе, пляжной зоне и на территории базы отдыха – штраф 500 руб. за каждую запущенную хлопушку;
- 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;
- последующее требование об оформлении действующих акций во время отдыха.

1.8. Термальный курорт не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией базы отдыха или привезенных с собой. За утерянные вещи Администрация термального курорта ответственности не несет.

1.9. 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, согласия гостей на проведение фото – или видеосъемки не требуется.

## **2.Права гостя**

2.1. Пользоваться всеми объектами термального курорта 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 термального курорта**

3.1. Администрация термального курорта 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 находятся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения и по иным основаниям, указанным, в действующих Правилах. При наличии у Гостя, либо сопровождающих его лиц характерных симптомов новой коронавирусной инфекции COVID-19: повышенная температура, кашель, затрудненное дыхание, Администрация термального курорта вправе запросить результаты лабораторных обследований в отношении новой коронавирусной 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 Гостя.

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

3.3. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 3.1 и 3.2, 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.

- 4.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта. 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 номерном фонде, на объектах инфраструктуры термального курорта.
- 4.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер 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 отеля термального курорта сдать номер горничной. После сдачи номера необходимо подойти к администратору для проведения окончательных расчетов.
- 5.7. Беречь имущество термального курорта, 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.

## **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: 454084 г. Челябинск, ул. Кирова 86. 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 истечения срока путевки, 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 1.7. 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.

\*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 №1085 от 09.10.2015г. «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.

**Внимание! На территории курорта проводятся дератизационные и дезинсекционные мероприятия. Термальный курорт не несет ответственности за Вашу жизнь, за работу государственных и сервисных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, кабельное ТВ), за прогноз погоды, погоду, температуру воды в озере и настроение отдыхающего. Потому что это не в наших силах. Администрация Базы отдыха не несет ответственность за несоответствие обслуживания необоснованным ожиданиям гостя и его субъективной оценке. Уважаемые родители несовершеннолетних детей! Уведомляем Вас, что в соответствии с законодательством РФ, ответственность за жизнь и здоровье Ваших детей лежит на Вас!**

Депозитный сбор за номер и браслеты на купание составляет 2500 руб., за коттедж 5000 руб., апартаменты 3000 руб. (сбор возвращается при выезде из номера, при условии его сдачи). Штраф за утерю браслета/ключа 500 р., карты (чипа) 800 руб.