

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ДЛЯ ГОСТЕЙ Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка»**

**1. Общие положения**

1. База отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» (далее по тексту – БАЗА ОТДЫХА) предназначена для временного размещения и проживания граждан (далее – ГОСТЕЙ) в течение срока, согласованного с администрацией базы отдыха. Режим работы базы отдыха круглогодичный и круглосуточный. По истечении согласованного срока проживания, Гости обязаны освободить номер.
- 1.2. Договор о предоставлении основных услуг базой отдыха считается заключенным после оформления документов на проживание при предъявлении паспорта (лист бронирования/ подтверждение/ путевка) и удостоверяется расчетной квитанцией или другим документом, подтверждающим заключение договора и содержащим: наименование базы отдыха, ее реквизиты; фамилию, имя и отчество Гостя; паспортные данные; информацию о предоставляемом номере; цену номера и другие необходимые данные по усмотрению администрации базы отдыха. 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 в 16:00, отъезд в 14:00).
- В случае задержки выезда взимается почасовая оплата: В случае задержки выезда денежная 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 отказе от бронирования менее чем за трое суток до заезда, предоплата в размере одних суток не возвращается. Надемся на Ваше понимание. При отказе от брони более чем за трое суток до заезда, предоплата полностью возвращается, за вычетом банковской комиссии за перевод денежных средств.**

**Продление проживания свыше согласованного срока, возможно только в случае согласия администрации Базы отдыха 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. При опоздании, не заезде в срок, взимается плата за фактический простой номера из расчета 100% стоимости в сутки. В случае досрочного выезда проживающих по уважительным причинам (болезнь, смерть близких родственников) или по любой форс – мажорной ситуации возврат рассматривается индивидуально и при условии представления документов в письменном виде (телеграмма, письмо, больничный лист и т.д.) а также возврат возможен при условии продажи номера другим лицам.**

1.6. Дополнительные услуги, предоставляемые базой отдыха «Баден-Баден Лесная сказка», оплачиваются, путем одновременного внесения в кассу наличных денежных средств. Стоимость дополнительных услуг устанавливается администрацией и фиксируется в прайс-листе.

1.7. На территории базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» 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 1000 руб.);
- курение в номерах, в том числе каляны (штраф 1000 руб.);
- проводить в номера лица, не являющиеся гостями Базы отдыха 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 базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка». 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 Базы отдыха – штраф 5000 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 Базы отдыха;
- сбрасывать в канализацию остатки пищи и пищевые отходы, предметы личной гигиены;
- последующее требование об оформлении действующих акций во время отдыха.

1.8. База отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» или привезенных с собой. За утерянны вещи Администрация ответственности не несет. Также не несет ответственности за утерю багажа и личных вещей отдыхающего, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев, за случаи краж личного имущества в месте пребывания отдыхающих. Администрация Базы отдыха не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц, за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающих во время их пребывания на Базе отдыха, с самим отдыхающим или с сопровождающими его лицами.

1.9. В целях обеспечения порядка и безопасности проживающих и гостей на территории Базы отдыха ведется видеонаблюдение. При проведении на территории Базы отдыха 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 Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 2.2. Получать информацию по работе объектов Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка», 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 базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка»**

- 3.1. Администрация Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, 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.
- 3.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории Базы отдыха с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов. Администрация Базы отдыха 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 не реализованные услуги по проживанию не осуществляется.**

**4. Обязанности базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» 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 Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» является бесплатной услугой.
- 4.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качеству предлагаемых услуг на всех объектах Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка».
- 4.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и отдыхающих Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка».
- 4.5. Не проводить шумных мероприятий на территории Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка», 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 Базы отдыха.
- 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 устраивают 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. Контролировать поведение привезенных с собой несовершеннолетних детей.
- 5.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка».
- 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, а также штрафы, если были нарушены правила проживания или нанесен вред имуществу Базы отдыха.
- 5.6. При выезде с Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» сдать номер горничной. После сдачи номера необходимо подойти к администратору для проведения окончательных расчетов.
- 5.7. Беречь имущество Базы отдыха, передаваемое во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» в полном объеме.
- 5.8. Гость несет полную материальную ответственность за вред, причиненный имуществу Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка», имуществу третьих лиц, природным объектам, а также вред, причиненный жизни и здоровью самого Гостя и/или третьих лиц вследствие нарушения им правил проживания и нахождения на территории Базы отдыха. Ущерб, возникший вследствие утраты или повреждения имущества Базы, в том числе взятого на прокат, возмещается в полном объеме согласно прейскуранту и акту, составленному Администратором, а также кроме возмещения ущерба Гость добровольно или в судебном порядке должен возместить Базе отдыха потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п.

**6. Порядок разрешения споров**

- 6.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость Базы отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором Базы. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю Базы отдыха необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их у администратора, можно отправить по почте или занести по адресу: 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 Базы отдыха и уполномоченным лицом со стороны Базы отдыха.
- 6.3. Если Администрации Базы отдыха 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, администратором составляется Акт, в котором фиксируется факт нарушения со ссылкой на номер пункта Правил, который был нарушен, а также размер штрафа (за каждый факт нарушения). Данный акт подписывается администратором, а также любым сотрудником Базы отдыха, заметившим факт нарушения Правил проживания и самим Гостем. В случае отказа Гостя от подписания данного акта, факт отказа удостоверяется подписями не менее двух сотрудников Базы отдыха и администратором.
- 6.5. На основании Акта о нарушении Правил проживания, Базы отдыха вправе потребовать оплаты Гостем штрафа в размере, предусмотренном пунктом 1.7. настоящих Правил.
- 6.6. В случае отказа Гостя от оплаты штрафа, Базы отдыха оставляет за собой право требовать принудительного взыскания суммы штрафа посредством обращения в судебные органы.

\*Данные правила проживания для гостей Базы отдыха «Баден – Баден Лесная сказка» 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», Инструкция по пожарной безопасности, закон РФ от 30.03.1999 г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и другие.

**Внимание! База отдыха не несет ответственности за Вашу жизнь! База не несет ответственности за работу государственных и сервисных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, кабельное ТВ). База не несет ответственности за прогноз погоды, сумму погоды, 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 туриста 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 1500 руб. (сбор возвращается при выезде из номера, при условии его сдачи и если имуществу не был нанесен ущерб), вносится наличными. Штраф за утерю браслета 400 р. Вопросы, не оговоренные в настоящих Правилах, согласовываются с администратором.

С правилами проживания и пребывания на базе отдыха «Баден-Баден Лесная сказка» ознакомлен. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.