

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ГОСТЕЙ
Комплекса «Баден-Баден Фабрика
отдыха Сысерть»

1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны на основании Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации"» и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц, а также локальными нормативными актами БАДЕН-БАДЕН.

1.2. Комплекс «Баден-Баден Фабрика отдыха Сысерть» (Далее – Комплекс) предназначен для временного размещения и проживания граждан (далее ГОСТЕЙ) в течение срока, согласованного с администрацией Комплекса, Режим работы круглосуточный и круглогодичный. По истечении согласованного срока проживания, Гости обязаны освободить номер.

1.3. Договор публичной оферты о предоставлении услуг по проживанию, питанию и отдыху в 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 <https://baden-sysert.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 документа удостоверяющего личность или иных документов в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации" (лист бронирования/ подтверждение/путевка) и удостоверяется расчетной квитанцией или другим документом, содержащим: наименование термального курорта, его реквизиты; фамилию, имя и отчество Гостя; данные документа, предъявленного при заселении Гостем; информацию о предоставляемом номере; цену номера и другие необходимые данные по усмотрению администрации термального курорта.

1.4. Расселение по номерам производится согласно забронированных заранее мест, оформленных установленным образом. Срок проживания указывается в листе бронирования/подтверждении/путевке. Расчетный час– 16:00 (Прибытие с 16:00 до 18:00, отъезд до 14:00). В случае раннего заезда, по согласованию такой возможности с администрацией, взимается почасовая оплата, стоимость часа зависит от категории номера и уточняется на стойке ресепшен. 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.

1.4.1. При опоздании на заезд более чем на сутки, бронирование снимается. Услуга в таком случае считается оказанной и подлежит полной оплате.

1.4.2. При заселении на ресепшн отеля необходимо внести обеспечительный страховой платеж (депозит) наличными – 5000 руб. Депозит возвращается при выезде после принятия номера при отсутствии замечаний. Данным депозитом обеспечиваются обязательства по возмещению убытков, расходов в результате нарушения правил проживания и пребывания в комплексе «Баден-Баден Фабрика отдыха Сысерть».

1.5. Оказание услуг по организации размещения и проживания граждан на территории термального курорта осуществляется на условиях бронирования номеров с внесением предоплаты. В соответствии с положениями п. 16 Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации". Бронирование предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), отдельное здание (часть здания), строение, сооружение или площадку кемпинга, но не более чем за сутки (будьте внимательны, день подачи заявления с отказом от бронирования и день заезда в расчет не берутся). При этом потребители информируются о том, что в соответствии с положениями ст. 32 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» при отказе потребителя от исполнения договора он несет обязанность оплатить исполнителю фактически понесенных им расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору. Продление проживания свыше согласованного срока, возможно только в случае согласия администрации термального курорта и отсутствия брони на эти номера от других гостей. В случае досрочного выезда проживающих по уважительным причинам (болезнь, смерть близких родственников и т.п.) вопрос о возврате денежных средств рассматривается индивидуально и при условии предоставления подтверждающих уважительность причины отказа документов (телеграмма, письмо, больничный лист и т.д.). Дополнительные услуги, предоставляемые Комплексом, оплачиваются отдельно, путем единовременного внесения в кассу денежных средств. Стоимость дополнительных услуг устанавливается администрацией и фиксируется в прайс-листе, действующим на момент оказания услуги.

1.6. На территории Комплекса 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. При обнаружении факта нарушения данного пункта Договор расторгается немедленно без компенсации оплаченных и неиспользованных услуг, а также удерживается 5000 руб. на внеплановую генеральную и санитарную обработку;
- курение на всей территории, также в номерах и балконах, в том числе кальян, электронные сигареты за исключением специально отведенных для курения мест. При выявлении нарушения Гость обязан компенсировать стоимость внеплановой генеральной уборки номера в размере **1500** (Одна тысяча пятьсот) рублей.
- проводить в номера лиц, не являющимися гостями Комплекса без согласия администрации. Номера гостиниц только для гостей, оформивших документы на проживание на ресепшн. Остальные гости оплачивают Пользование услугами по прайсу;
- 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 Комплекса. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об хранение и использование пиротехнических изделий (салюты, петарды, китайские фонарики, хлопушки, бенгальские огни и пр.) Хранение или ношение данных средств в корпусах, ресторанном комплексе, пляжной зоне и на территории Комплекса и Термальном бассейне — штраф 5 000 руб. Запуск хлопушки в корпусах, ресторанном комплексе, пляжной зоне и на территории Комплекса — штраф 500 руб. за каждую запущенную хлопушку. Запуск салютного залпа — штраф 3000р;
- привлечение предприятий и служб, оказывающих подрядные услуги по организации питания с помощью выездного обслуживания, и осуществляющих продажу готовой кулинарной продукции (кейтеринг);
- сбрасывать в канализацию остатки пищи и пищевые отходы, предметы личной гигиены;
- последующее требование об оформлении действующих акций во время отдыха.

1.7. Комплекс не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Комплекса или привезенных с собой.

1.8. За утерянные вещи в процессе отдыха на территории Комплекса Администрация Комплекса ответственности не несет.

1.9. В целях обеспечения порядка и безопасности проживающих и гостей на территории Комплекса ведется видеонаблюдение. При проведении на территории Комплекса мероприятий, на которые имеют доступ все желающие без ограничения, согласия гостей на проведение фото или видеосъемки не требуется.

2. Права гостя

2.1. Гость имеет право пользоваться всеми объектами Комплекса в установленном регламентом рабочего времени интервале.

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

2.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг. Претензии принимаются непосредственно сразу после оказания услуги. Претензии о полученной услуге в течении срока пребывания после выезда из номера и сдачи его администратору с подписанием документов о выезде не принимаются.

2.4. Гость может пожелать, чтоб уборку провели в его отсутствие в номере. О чем он лично должен сообщить администратору и дать разрешение на вход в номер в его отсутствие с указанием желаемого временного промежутка. При уборке номера в отсутствие гостя администрация не принимает претензии на пропажи ценных личных или арендуемых вещей из номера.

2.5. Ежедневная влажная уборка без существенной необходимости не проводится в номерах в день заселения Гостя и в день выезда, а также в период с 14:00 до 16:00.

2.6. Гость имеет право обратиться к администратору гостиничного комплекса с просьбой заменить мокрые полотенца после посещения бассейна при невозможности их просушить самостоятельно в любой день пребывания. Плановая замена белья и полотенец происходит на каждые третьи сутки проживания, если они не являются днем выезда.

3. Права Комплекса «Баден-Баден Фабрика отдыха Сысерть»

3.1. 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 инфекционных заболеваний, 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 отказать в предоставлении услуг, если Гость прибывает для проживания либо пребывания на территорию термального курорта с домашними животными или иными видами животных.

3.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация Комплекса имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории Комплекса с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов. Администрация Комплекса оставляет за собой право посещение 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 3.1-3.4, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию не осуществляется. А также гость обязан возместить материальный ущерб, причиненный им или сопровождающими его гостей в отношении имущества Комплекса и других Гостей.

3.4. Администрация имеет право менять цену на услуги по своему усмотрению как в сторону повышения, так и в сторону понижения без уведомления гостя в течении его пребывания на территории Комплекса. Если услуга была оплачена заранее до момента изменения цены, то

услуга оказывается по ранее оплаченному тарифу. Если услуга не была оплачена (не внесен авансовый платеж, фиксирующий цену), Гость оплачивает ту цену, которая установлена на момент получения услуги.

3.5. Администрация вправе проводить Акции и предоставлять скидки. Состав Акционного предложения и размер скидки может меняться на усмотрение администрации Комплекса. Состав Акционного предложения, действующий на момент оплаты (внесения авансового платежа), фиксируется и не может быть изменен или отменен на момент оказания услуги.

3.6. В случае досрочного выезда по уважительной причине в соответствии с п.п. 1.6. расчет суммы возврата по пакетным предложениям (оздоровительные или иные туры с включенным пакетом услуг) производится из условий перерасчета оказанных услуг по розничному прайса и последующего вычета из оплаченной суммы за пакетное предложение.

4. Обязанности Комплекса 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 Комплекса является бесплатной услугой. Администрация не несет ответственность за техническое состояние автотранспорта и оставленные в нем личные вещи, и прочее содержимое.

4.3. Обеспечить полное соответствие нормам Роспотребнадзора, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Комплекса.

4.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и отдыхающих Комплекса.

4.5. Не проводить шумных мероприятий на территории Комплекса 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 Комплекса.

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 без требования оплаты разницы в цене. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

4.8. Проводить ежедневную уборку номера в его присутствии. При отсутствии гостя в номере - горничная в номер не заходит, если только не наступил п.п.2.5..

4.9. Своевременно информировать гостя об изменении или отмены Акционного предложения или скидки. Сохранять все Акционные предложения и скидки на день внесения оплаты на весь период за который внесена оплата или предоплата и с отворенным временем и местом оказания услуги.

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. Контролировать поведение привезенных с собой несовершеннолетних детей.

5.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Комплекса.

5.4. В период с 23.00 до 08.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям. При нарушении общественного порядка и не реагировании на замечания, Администрация оставляет за собой право вызова сотрудников полиции для установления порядка с последующим удержанием суммы внесенного депозита за предоставленные неудобства как сотрудникам, так и другим проживающим гостям. Кроме этого, на основании составленных Актов о нарушении общественного порядка, гость может быть внесен в список неблагонадежныхGuests Уральской ассоциации отельеров и ему может быть отказано в предоставлении последующих услуг проживания.

5.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги, а также штрафы, если были нарушены правила проживания или нанесен вред имуществу Комплекса.

5.6. При выезде необходимо подойти на ресепшн для сдачи номера и проведения окончательных расчетов.

5.7. Беречь имущество Комплекса, переданное во временное пользование. В случае нанесения

ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу Комплекса в полном объеме.

5.8. Гость несет полную материальную ответственность за вред, причиненный имуществу Комплекса, имуществу третьих лиц, природным объектам, а также вред, причиненный жизни и здоровью самого Гостя и/или третьих лиц вследствие нарушения им правил проживания при нахождении на территории Комплекса. Ущерб, возникший вследствие утраты или повреждения имущества Комплекса, в том числе взятого на прокат или в аренду, возмещается в полном объеме согласно акту, составленному Администратором, в котором должны быть перечислены все поврежденные предметы и объекты с указанием среднерыночной цены на момент повреждения с учетом доставки и необходимой сборки и установки, если такое необходимо для замены, на основании общедоступных торговых ресурсов (интернет-магазины или маркетплейсы) или по запросу у производителя. А также кроме возмещения ущерба Гость добровольно или в судебном порядке должен возместить Комплексу потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п.

5.9. 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, сломаны существенные детали изделия или элемента интерьера или мебели и т.д.) 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.

5.10. Гость несет полную ответственность за жизнь и здоровье своих несовершеннолетних детей или других гостей, сопровождающим лицом коих он является.

5.11. Находиться на территории Комплекса несовершеннолетним детям без сопровождения родителя или опекуна запрещено.

5.12. Гость не имеет права оставлять детей младше 7 лет в номере, детской комнате или любом другом арендуемом помещении одних. При оставлении детей старше 7 лет, Гость все равно несет за них ответственность и ответственность за их действия в полной мере!

5.13. Гость полностью соблюдает, принимает и соглашается со всеми Правилами и порядками посещения, установленными при посещении Термального комплекса с бассейнами, банями и саунами.

5.14. Гость посещает Ресторанный комплекс в одежде, соответствующей посещению общественных мест. Запрещено посещать ресторан в купальных костюмах или/и банных халатах.

5.15. Родители и опекуны несовершеннолетних детей сами принимают решения о допуске своих детей на те или иные аттракционы (в детской комнате, на пляже и пирсе, на улице, в термальном отделении и т.д.) в соответствии с рекомендациями возрастной группы к объекту посещения и с индивидуальными особенностями развития их детей и способности реально оценить силы их ребенка и адекватное восприятие сложности и опасности для него аттракциона или развлекательно-игровой конструкции. Ответственность за ребенка и соблюдении им техники безопасности при любом решении несет родитель или опекун.

5.16. Гость обязан при любых признаках развития какой-либо болезни ОРВИ или новой коронавирусной инфекции COVID-19 (повышение температуры, слабость, кашель и т.д.) самоизолироваться в гостевом номере до прихода медицинского работника или приезда скорой помощи совместно с сопровождающими его членами семьи или прибывших с ним и проживающих в одном номере друзей.

5.16.1. Гость несет полную ответственность за нанесение вреда здоровью окружающим при отказе от самоизоляции при признаках инфекционного или вирусного заболевания со всеми вытекающими последствиями и возмещением нанесенного вреда.

5.17. Гость обязан оплатить услуги Комплекса до начала их оказания, если иное не оговорено отдельно.

6. Порядок разрешения споров

6.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость Комплекса должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором Комплекса. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю Комплекса необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать у администратора. 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 отеля и уполномоченным лицом со стороны

Комплекса.

6.3. Если Администрации Комплекса 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 или суммы компенсации (за каждый факт нарушения), Данный акт подписывается администратором, а также любым сотрудником Комплекса, 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 Комплекса и Администратором.

6.5. На основании Акта о нарушении Правил проживания, Комплекс вправе требовать оплаты Гостем штрафа или компенсации в размере, предусмотренных настоящими Правилами.

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 от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения 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.

Внимание! На территории Комплекса проводятся дератизационные и дезинсекционные мероприятия, Комплекс не несет ответственности за Вашу жизнь, за работу государственных и сервисных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, кабельное ТВ), за прогноз погоды, температуру воды в озере и настроение отдыхающего. Потому что это не в наших силах. Администрация Комплекса не несет ответственность за несоответствие обслуживания необоснованным ожиданиям гостя по 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! Испорченное, «окрашенное», поврежденное белье (постельное белье, халаты, полотенца) или частичное его отсутствие, по вине проживающего, оплачивается штрафом в соответствии с прайсом, заведенным в гостинице.

Внимание! Не оставлять в местах общего пользования халаты и полотенца, за оставленные и потерянные вещи администрация ответственности не несет, за утерю халата или полотенца Комплекса изымается депозит, сумма согласно прайсу.

Вопросы, не оговоренные в настоящих Правилах, согласовываются с администратором.