

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом

Общества с ограниченной
ответственностью «Термальный курорт»
от 01.10. 2024 № 176/А
(действуют с 01.10.2024г.)**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕРМАЛЬНОГО МАЙЕР КУОРТА «Марциаль»
И АКВАПАРКА «ЛетоЛето» (Комплекса).****РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с:

1.2. Законом РФ от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом от 30 марта 1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- ГОСТ Р 52604-2012 «Национальный стандарт Российской Федерации. Атракционы водные. Безопасность при эксплуатации. Общие требования»;
- СанПиН 2.1.2.1331-03 «гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды аквапарков»;
- Гражданским кодексом РФ.

1.2. Настоящие Правила (далее - «Правила») регулируют отношения между потребителем - лицом, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим и/или использующим услуги (товары) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - Гость), и Обществом с ограниченной ответственностью «Термальный курорт» (далее - Исполнитель, Оператор), оказывающим услуги Гостям на территории Термального Майер курорта «Марциаль» (далее - Курорт) и аквапарка «ЛетоЛето» (далее Аквапарк).

1.3. Термальный Майер курорт «Марциаль» и аквапарк «ЛетоЛето»- это многофункциональный развлекательный комплекс, состоящий из аквапарка с водными объектами (включая водные аттракционы (в т. ч. экстремальные), бассейны, бани, сауны и др.), спа-комплекса, иных объектов, указанных в настоящих Правилах, с развитой инфраструктурой, расположенный по адресу: город Тюмень, улица Щербакова, д. 87. (далее по тексту Комплекс)

1.4. Оператор Комплекса - Общество с ограниченной ответственностью «Термальный курорт» (ИНН 7203434214, КПП 720301001).

Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы Оператора, номера телефонов его ответственных лиц размещены на кассах Комплекса.

На кассах Комплекса также размещены: перечень услуг; прейскурант цен на оказываемые услуги; книга отзывов и предложений и иная информация в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. К территории Комплекса относятся:

- холл основного здания Комплекса, включающий в себя: входную группу, зону ресепшен, зону кассового обслуживания, торговые точки в его холлах (1 этаж), а также зону банкоматов, гардероб и туалет для Гостей (цоколь);
- а также следующие объекты:
- санитарно-гигиеническая зона (зона раздевалок: кабины для переодевания, персональные шкафчики для одежды и личных вещей; душевые и санузлы);
- аквапарк, представляющий собой водно-развлекательную зону здания Комплекса, включающую в себя: водные аттракционы, в том числе водные игровые комплексы, водные горки и детские анимационные водные горки, бассейны и фонтаны, а также сауны и зоны отдыха;
- банно-оздоровительный комплекс (далее - спа-комплекс), включающий в себя бассейны, джакузи, термы (сауны, бани и хамамы), дорожку Кнейпа, ледяную чашу с проточной водой, СПА-кабинеты, бассейн круглогодичного использования (также именуемый «горячий источник»), зоны отдыха и зону открытой террасы;
- территории оказания услуг общественного питания (бистро, wellness-кафе и пул-бар);
- медицинский кабинет (медпункт).

Все вышеуказанные водные объекты, включая водные аттракционы, бассейны, джакузи, горячий источник по тексту настоящих Правил совместно могут именоваться как «аттракционы», так и «водные объекты».

1.6. Территория аквазоны является зоной экстремального отдыха с повышенной опасностью, в т. ч. связанной с высоким риском получения травм и вреда здоровью.

1.7. С целью обеспечения безопасности Гостей, защиты их жизни и здоровья, настоящие Правила обязательны к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Комплекса.

1.8. Перед заключением публичного договора возмездного оказания услуг (оплатой услуги за посещение Комплекса) каждый Гость обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами, которые являются неотъемлемой частью указанного публичного договора, а также с действующими тарифами, заполнить, подписать расписку об ознакомлении с Правилами и предоставить её кассиру Комплекса перед получением входного браслета.

Заклячая договор с Комплексом (Оператором Курорта), Гость согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации присоединяется к настоящим Правилам и обязуется их соблюдать и исполнять в полном объёме и надлежащим образом в течение всего времени пребывания на территории Курорта.

При посещении Комплекса несовершеннолетними лицами, не достигшими возраста 14 (Четырнадцати) лет, а равно недееспособными лицами*, сопровождающее их лицо (далее - Сопровождающее лицо) и/или Руководитель группы обязано ознакомить несовершеннолетних с настоящими Правилами; Сопровождающее лицо и/или Руководитель группы несёт ответственность за соблюдение указанными выше лицами данных Правил.

Далее по тексту настоящего Положения несовершеннолетние гости и недееспособные гости также именуются Гости.

* Любые ограничения, установленные настоящими Правилами в отношении недееспособных лиц, действуют в той мере, в какой это не противоречит нормам действующего законодательства России.

1.9. Получение фискального (кассового) чека и/или электронного браслета (для детей, не достигших возраста 5 (Пяти) лет - без браслетов), а также проход на территорию аквазоны Комплекса через турникет является подтверждением того, что:

- Гость ознакомлен с настоящими Правилами, и они ему понятны и доступны;
- Гость полностью согласен с Правилами и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения;
- Сопровождающее лицо и/или Руководитель группы ознакомило и разъяснило несовершеннолетним лицам, не достигшим возраста 18 (Восемнадцати) лет, а также сопровождаемым им недееспособным лицам настоящие Правила в доступной форме и полном объеме.

1.10. Правила Комплекса, инструкции (правила) по пользованию водными аттракционами, бассейнами и саунами, а также иными объектами, размещёнными на территории Комплекса, составлены в соответствии с нормативными требованиями и иными правовыми актами Российской Федерации.

1.11. При посещении Комплекса организованной группой лиц, ответственность за разъяснение и соблюдение настоящих Правил всеми несовершеннолетними членами группы несёт Руководитель группы.

1.12. Ответственность за последствия, возникшие на территории Комплекса вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил) по пользованию объектами, расположенными на территории Комплекса, несёт сам Гость и/или Руководитель организованной группы, а также Сопровождающее лицо.

РАЗДЕЛ 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ КОМПЛЕКСА

2.1. Правом на посещение Комплекса обладают лица, получившие электронный браслет (далее также браслет) и кассовый чек (дети, не достигшие возраста 5 (Пяти) лет, - без получения браслета и чека), всех возрастных категорий, указанные в данном разделе, кроме исключений, предусмотренных настоящими Правилами.

Электронный браслет является входным билетом на территорию Комплекса, ключом от шкафчика для хранения вещей, а также платёжным инструментом для расчётов за товары и услуги, предоставляемые на территории Комплекса (с учётом установленных настоящими Правилами и иными документами, размещёнными в Уголке гостя Комплекса, ограничениями).

Вся информация о приобретённых (потреблённых) на территории Комплекса товарах и услугах накапливается в электронном виде на браслете. На кассах Комплекса расчёт за приобретённые товары и услуги осуществляется в рублях наличными и/или с использованием собственных банковских карт.

2.2. Лица, не достигшие возраста 14 (Четырнадцати) лет, и/или недееспособные лица вправе посещать Комплекс только в сопровождении совершеннолетнего дееспособного лица (далее также Сопровождающее лицо).

Лицам с ограниченными возможностями, которым по причине их ограниченных возможностей необходима помощь другого лица, рекомендовано посещать Комплекс только в сопровождении

совершеннолетнего дееспособного лица, которое может обеспечить ему необходимую и достаточную помощь.

Лицам в возрасте от 14 (Четырнадцати) до 18 (Восемнадцати) лет рекомендуется посещать открытую зону отдыха Термального Курорта «Марциаль» только в сопровождении совершеннолетнего Сопровождающего лица.

2.3. Кроме того, при посещении Комплекса Гостям желательно иметь при себе медицинскую справку (разрешение на посещение бассейна) и предъявить её в случае возникшей необходимости, в т. ч. в случае, указанном в п. 2.9 Правил.

2.4. Гости имеют право находиться на территории Комплекса только в установленные часы работы Комплекса (его отдельных зон/ территорий) согласно оплаченному тарифу. Часы работы Комплекса указываются (включая, но не ограничиваясь): при входе в основное здание Курорта, в Уголке потребителя, а также на официальных сайтах Комплекса: www.letto-letto.com, www.marcial.ru, www.marcialmed.ru, а также размещены на кассах и иных местах на территории Комплекса) Гости обязаны освободить территорию Комплекса не позднее чем за 30 минут до момента истечения времени его работы дляGuestей.

2.5. Время пребывания на территории Комплекса:

Время пребывания на территории Комплекса и период пользования услугой посещения Комплекса (входящих в его состав объектов) контролируются Guestем самостоятельно.

Время начала пользования услугой (посещения) - с момента пересечения турникета контрольно-пропускной системы, установленной перед входом в зону раздевалок на линии касс; Время окончания - в момент выхода через турникет из зоны раздевалок в холл.

Для прохода через турникет при выходе Guestь прикладывает электронный браслет к считывающему устройству:

- Если индикатор показывает зелёный сигнал, Guestь может покинуть территорию Комплекса;
- Если индикатор показывает красный сигнал, Guestю необходимо пройти в кассы на территории Комплекса и выяснить причины, по которым электронный браслет не сработал.

Информация о приобретении Guestем Комплекса каких-либо товаров и услуг на территории Комплекса, содержится на его браслете. Их оплата производится в соответствии с разделом 3 настоящих Правил.

По окончании пользования услугой, Guestь обязан сдать электронный браслет кассиру Комплекса.

Вход Guestей на территорию аквазоны Комплекса (проход через турникет в зоне касс) прекращается за 1 час до окончания его работы.

2.6. Запрещено посещение Комплекса (проход через турникет контрольно-пропускной системы, установленной перед входом в зону раздевалок) в верхней (сезонной) одежде (разделы 4 и 6 Правил).

В целях соблюдения Guestями настоящего запрета на территории Комплекса функционирует гардероб в порядке, установленном Положением о работе гардероба, которое размещено в Уголке потребителя Комплекса.

2.7. Аквапарк и спа-комплекс прекращают своё функционирование за 30 минут до закрытия Комплекса.

2.8. Посещение территории Комплекса запрещено:

- Лицам с признаками алкогольного, наркотического и/или иного токсического опьянения;
- Лицам, пытающимся пронести специально изготовленные или приспособленные предметы и/или вещества, использование которых может

представлять угрозу жизни и/или здоровью граждан либо причинить материальный ущерб Гостям и/или Комплексу (его территории, объектам);

- Лицам, чьё поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию Комплекса или противоречит принятым в обществе правилам поведения;
- Лицам, проявляющим агрессию к другим посетителям и персоналу Комплекса;
- Лицам, ранее удаленным с территории Комплекса за правонарушение;
- Лицам, страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями и любыми другими заболеваниями, которые передаются бытовым путём и/или могут представлять угрозу санитарно-эпидемиологическому состоянию Комплекса и/или здоровью других Гостей;
- Лицам с кровотечениями, открытыми ранами;
- Лицам, у которых отсутствует электронный браслет (проход через турникет в аквазону);

Кроме того, запрещено посещение Комплекса с животными (собаки, кошки и т.п.), птицами, насекомыми и др.

Не рекомендуется посещать территорию Комплекса (а при посещении - не рекомендуется пользоваться водными аттракционами) лицам с недомоганиями, представляющими опасность для личного здоровья и безопасности, а также для здоровья и безопасности других гостей; запрещено пользование водными аттракционами лицам с переломами костей, а также при наличии наложенных на части тела лангетов, бинтов, медицинских повязок и лейкопластырей; иным лицам, указанным в специальных разделах настоящих Правил.

Гость, нарушивший данное правило, несёт полную ответственность, в том числе материальную, за вред, причинённый жизни и здоровью других лиц (если таковая установлена действующим законодательством Российской Федерации).

2.9. При возникновении подозрений относительно наличия у Гостя заболевания, либо подозрений о возможном нахождении Гостя в состоянии измененного сознания, Оператор Комплекса вправе требовать от Гостя либо предъявления разрешительной медицинской справки на посещение бассейна, либо обращения к медицинскому персоналу Комплекса с целью проведения медицинского контроля, по результатам которого Гость может быть допущен или не допущен к пользованию услугами Комплекса (за исключением услуг, которые оказываются в холле Комплекса).

2.10. Запрещается проносить на территорию Комплекса предметы и вещества, запрещённые к проносу, представляющие повышенную опасность либо имеющие криминальный характер, включая (но не ограничиваясь): огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, радиоактивные, токсичные и сильно пахнущие вещества, боеприпасы, взрывные устройства, газовые баллончики, электрошокеры.

В целях обеспечения безопасности и антитеррористической защищённости проход на территорию Комплекса осуществляется через специально установленные арочные металлодетекторы, ручная кладь (сумки, портфели и т.д.) подлежит осмотру при помощи специальных технических средств – интроскопов. В случае, если интроскопы не функционируют, либо габариты и масса ручной клади превышают габариты тоннеля интроскопа, - Гости

предъявляют службе безопасности, функционирующей во входной группе Комплекса содержимое личных вещей для осмотра.

В целях обеспечения безопасности и антитеррористической защищённости в случае отказа Гостей проходить на территорию Комплекса с использованием специально установленных средств безопасности, включая арочные металлодетекторы и интроскопы, Оператор Комплекса оставляет за собой право не допускать таких лиц на территорию Комплекса.

2.11. В целях безопасности Посетителей запрещается проносить на территорию Комплекса стеклянную тару и другие стеклянные предметы.

2.12. Посетитель имеет право находиться на территории Комплекса только в установленные часы работы комплекса. Информация о работе Комплекса расположена на сайтах: www.letto-letto.com, www.marcial.ru, www.marcialmed.ru, информационных стендах и Уголке потребителя.

2.13. В целях обеспечения безопасности Гостей на всей территории Комплекса (за исключением кабинок (мест) для переодевания, душевых и туалетов) ведётся видеонаблюдение

2.14. Гости обязуются выполнять требования Комплекса, нацеленные на обеспечение безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Комплекса, а также иные законные требования, в том числе установленные настоящими Правилами.

2.15. Гостям запрещается входить в любые технические и служебные помещения Комплекса, пользоваться водными аттракционами и иными объектами, установленными на территории Комплекса, но закрытыми к использованию в связи с установленными ограничениями. Гости, проникшие в такие помещения (на такие объекты), несут полную ответственность за вызванные таким проникновением негативные последствия, в том числе за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне, а также за собственную безопасность и здоровье. Такие Гости могут быть удалены сотрудниками службы безопасности с территории Комплекса, при этом Оператор Комплекса оставляет за собой право не производить возврат стоимости билета, пропорционально времени фактического нахождения Гостя на объекте.

2.16. На территории Комплекса запрещена профессиональная фото- и видеосъёмка в коммерческих целях, за исключением случаев, согласованных с Оператором Комплекса. Запрещено использовать изображения символики (логотипа) Комплекса и/или его объектов, в том числе (но не ограничиваясь) Аквапарка, спа-комплекса, видео- и фотоматериалов, полученных в результате съёмок на территории Комплекса, в рекламных, коммерческих и иных целях без разрешения Оператора Комплекса. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеофильмов, снятых на территории комплекса, обладает только Оператор Комплекса.

2.17. На территории Комплекса запрещена любая рекламная, торговая, коммерческая и иная предпринимательская деятельность, не согласованная с Оператором Комплекса.

2.18. Зона проведения платной дополнительной услуги может быть ограничена для других Гостей.

2.19. Количество предоставляемых бесплатно шезлонгов, лежаков, иной мебели, специальных средств для спуска (одно- двухместные круги, рафты и т.п.), иных вспомогательных средств, используемых на воде, камер для хранения ценностей ограничено, в связи с чем Оператор не принимает претензий о неудобствах, связанных с этим.

2.20. Мебель, а также иные вспомогательные средства, используемые на воде, должны использоваться только по их прямому назначению. Иное использование считается недопустимым.

2.21. Оператор Комплекса вправе приостановить продажу билетов при достижении норматива нахождения людей на территории Комплекса (продажу билетов на тот или иной объект комплекса в случае превышения норматива пребывания людей на его территории в случаях отдельной продажи билетов на определённый объект).

2.22. В случае невозможности использования водных аттракционов и иных объектов досуга аквазоны Комплекса по причине возникновения непредвиденных технических неполадок, возможность снижения цен на время пребывания на территории Комплекса рассматривается в каждом конкретном случае отдельно.

2.23. В случае возникновения непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций Гости обязаны незамедлительно покинуть территорию Комплекса.

2.24. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОМПЛЕКСА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

2.24.1. Дети, не достигшие возраста 5 (Пяти) лет, допускаются на территорию аквазоны в сопровождении совершеннолетних бесплатно и без получения соответствующего браслета (электронного и специального бумажного), используя для хранения своей одежды шкафчики для хранения вещей сопровождающих их совершеннолетних лиц.

2.24.2. На территории Комплекса лица, не достигшие возраста 14 (Четырнадцати) лет, должны находиться строго под наблюдением и контролем сопровождающих лиц, которые несут за них полную ответственность.

Кроме того, Гости в возрасте от 0 до 14 лет могут находиться на территории спа-комплекса только в период работы Комплекса с момента времени начала его работы и до 17:00 часов; после 17:00 часов допуск указанных в настоящем абзацеGuestов на территорию спа-комплекса не осуществляется.

В рамках настоящего Положения Гости в возрасте от 0 до 14 лет (не достигшие 14 лет) именуется по тексту также «дети».

2.24.3. При посещении организованной группой, обеспечивается сопровождение организованных групп детей взрослыми (педагогами, воспитателями, тренерами и другими). С учётом вышеуказанных положений, группы детей допускаются в аквазону при условии их сопровождения:

- Один совершеннолетний может сопровождать не более 2 (Двух) детей в возрасте до 4 (Четырёх) лет (ростом до 120 см каждый);
- Один совершеннолетний может сопровождать не более 5 (Пяти) детей, в возрасте от 5 лет включительно до 9 лет включительно;
- Один совершеннолетний может сопровождать не более 12 (Двенадцати) детей в возрасте от 10 (Десяти) до 13 (Тринадцати) лет включительно.

2.24.4. Сопровождающие детей лица выполняют и обеспечивают выполнение детьми требований настоящих Правил, а также осуществляют контроль за детьми на протяжении всего времени их пребывания на территории Комплекса.

Сопровождающие детей лица несут ответственность за соблюдение и обеспечивают соблюдение детьми правил пользования водными и иными объектами Комплекса.

Пользование детей водными объектами осуществляется в сопровождении совершеннолетних лиц в соответствии с настоящими Правилами и иными требованиями и ограничениями Оператора Комплекса, которые доведены до сведения Guests любым доступным способом, в том числе посредством навигации.

Пользование детей водными аттракционами, на которых предусмотрено катание детей определённого возраста только в сопровождении совершеннолетних, осуществляется с участием сопровождающих детей лиц, и сопровождающие детей лица при катании на таких аттракционах обеспечивают надлежащее пользование детьми водными аттракционами в соответствии с правилами пользования аттракционом и несут за это ответственность.

При этом детям до 3 (Трёх) лет включительно пользование водными горками запрещено. Гости ознакомлены и согласны, что несут ответственность за нарушение данного правила при

пользовании горками сопровождаемыми ими детьми в возрасте до 3 (Трёх) лет включительно, в том числе в случае негативных последствий нарушения настоящего правила.

Кроме того, сопровождающие детей лица несут ответственность за состояние их здоровья и поведение на территории Комплекса.

2.24.5. Гостям в возрасте от 0 до 14 лет запрещается находиться без присмотра и надлежащего контроля сопровождающих их лиц на водных объектах.

2.24.6. В случае если на территории Курорта Сопровождающее лицо упустил из видимости, потерял сопровождаемого им несовершеннолетнего, Сопровождающее лицо обязано немедленно обратиться к любому инструктору, либо администратору Комплекса

2.24.7. В случае оставления несовершеннолетнего в возрасте от 0 до 14 лет, а равно недееспособного лица без присмотра (сопровождения) и надлежащего контроля сопровождающего лица, Оператор Комплекса вправе приостановить оказания услуги и вызвать органы полиции, для установления личности несовершеннолетнего и определения уровня ответственности сопровождаемого его лица.

РАЗДЕЛ 3. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ. ЭЛЕКТРОННЫЙ БРАСЛЕТ, ЕГО НАЗНАЧЕНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

3.1. Посещение аквазоны Комплекса возможно при покупке входного билета непосредственно в кассах Комплекса, а также по предварительному заказу, в том числе посредством покупки билетов в аквазону Комплекса (Аквапарка и/или спа-комплекса) через онлайн-продажу в порядке безналичных расчётов.

Стоимость услуг Курорта определяется Оператором в соответствии с установленной им тарифной политикой. Цены на билеты на объекты Комплекса указаны в кассах Курорта и на интернет сайтах: www.letto-letto.com, www.marcial.ru, www.marcialmed.ru, Информация об акциях Комплекса расположена на официальных интернет-сайтах Курорта www.letto-letto.com, www.marcial.ru, www.marcialmed.ru, Гость, приобретая билет в Комплекс по выбранному им тарифу, понимает, что выход из аквапарка прекращает течение данного тарифа, следовательно, повторный вход становится невозможным.

3.1.1. Для повторного входа Гостя в Комплекс ему необходимо произвести оплату нового билета.

3.2. Тарифная политика Комплекса.

3.2.1. На территории Комплекса действует следующая тарифная политика:

- Билет по тарифу «Взрослый» приобретается лицами, которым на момент посещения Комплекса уже исполнилось 18 лет.

По взрослому билету предоставляется виртуальный лимит в соответствии с действующим прайс-листом на день посещения.

- Гости в возрасте от 14 до 18 лет проходят на территорию аквазоны Комплекса (Аквапарка и/или спа-комплекса) по индивидуальному электронному браслету, оплаченному по тарифу «Подростковый», при этом указанным в настоящем абзаце лицам предоставляется виртуальный лимит в соответствии с действующим Приказом Общества.

- Гости в возрасте от 5 до 13 лет включительно проходят на территорию аквазоны Комплекса (Аквапарка и/или спа-комплекса) по индивидуальному электронному браслету, оплаченному по тарифу «Детский».

Лицам, не достигшим 14 лет, виртуальный лимит не предоставляется.

При этом размер предоставляемого Гостям виртуального лимита варьируется в зависимости от тарифа в соответствии с прайс-листом.

Оператор Курорта при входе в аквазону Комплекса оставляет за собой право потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность, для установления возраста Гостя Комплекса.

Гости, желающие находиться в аквазоне Комплекса для сопровождения несовершеннолетнего Гостя в возрасте от 0 до 14 лет, обязаны оплатить вход и переодеться в купальные костюмы.

- Детям до 4 лет включительно услуги водных аттракционов, бассейнов и саун Комплекса предоставляются без оплаты (исключения могут составлять специальные мероприятия, которые проходят на территории Водных зон и тарифицируются согласно прайс-листа).

3.2.2. Стоимость тарифов на посещение Курорта, спа-комплекса, а также на комплексное посещение аквазоны (в том числе её различных объектов в определённых Оператором комбинациях) устанавливается Оператором Курорта в соответствующем прайс-листе.

В случае приобретения Гостем билета на один из объектов аквазоны Гость имеет возможность приобрести билет на иные объекты аквазоны в любое время по утверждённому Оператором Комплекса прайс-листу. При этом время нахождения на территории каждого из объектов аквазоны соответствует приобретенному тарифу (его продолжительности) и Гость не освобождается от оплаты за превышение временного лимита нахождения на определённом объекте аквазоны по каждому тарифу в отдельности.

3.3. Порядок продажи билетов и оплаты услуг

3.3.1. Оплата услуг Комплекса принимается в валюте Российской Федерации (рублях).

3.3.2. Оплата услуг Комплекса осуществляется на кассах Курорта, путём онлайн-платежа на официальном интернет-сайте Комплекса (только оплата услуг аквазоны), а также в ином установленном Оператором Комплекса порядке.

3.3.3. Оператор Курорта осуществляет продажу билетов разового посещения (билеты одного дня), а также продажу клубных карт.

3.3.4. Гость обязан оплатить билет на посещение аквазоны Комплекса (Аквапарка и/или спа-комплекса) в размере 100% согласно действующему прайс-листу.

При покупке билетов на кассе Курорта, а равно при обмене онлайн-билетов на кассе Курорта на браслеты Гость по запросу персонала Оператора Комплекса должен предъявить документ, удостоверяющий его личность и/или возраст, либо статус лица, имеющего право на льготные (специальные) тарифы на посещение Аквапарка).

3.3.5. При предварительном заказе на посещение групп возможна оплата билетов на посещение Аквапарка и/или спа-комплекса в безналичном порядке путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Оператора Комплекса до даты посещения группы. Моментом оплаты считается дата поступления денежных средств на расчётный счёт Оператора Комплекса.

3.3.6. Билеты на посещение Аквапарка и/или спа-комплекса, приобретённые посредством онлайн-продажи, Гость обменивает на электронные браслеты в кассе Комплекса на основании предъявленных им документов, подтверждающих такое приобретение, и расписки об ознакомлении с настоящими Правилами.

При покупке билетов в кассе Комплекса Курорта Гость в возрасте от 18 лет передаёт кассиру расписку об ознакомлении с настоящими Правилами* и осуществляет оплату билета (за посещение Аквапарка и/или спа-комплекса), после чего кассир выдаёт Гостю контрольно-кассовый чек и электронный браслет (электронные браслеты по количеству сопровождаемых таким Гостем лиц с учётом положений раздела 2 настоящих Правил).

Указанный в настоящем подпункте Гость обязаны сохранить кассовый чек и электронный браслет до выхода с территории Комплекса через турникет.

*Каждого сопровождаемого несовершеннолетнего Гостя, Сопровождающее лицо в возрасте от 18 лет вписывает в свою расписку об ознакомлении с настоящими Правилами Комплекса, разъясняет ему настоящие Правила в полном объёме и несёт за него персональную ответственность.

Гости в возрасте от 14 лет, посещающие территорию Комплекса Курорта без сопровождения совершеннолетних, заполняет расписку об ознакомлении с настоящими Правилами только от своего лица.

3.3.7. Кассовый чек и / или электронный браслет подтверждает право каждого Гостя пользоваться услугами Курорта/спа-комплекса в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом и предоставленным виртуальным лимитом.

3.3.8. Оплаченное время подтверждает право посещения Гостем аквазоны Комплекса (Аквапарка и/или спа-комплекса) в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом, в пределах режима работы Курорта.

3.3.10. За превышение временного лимита в Аквапарке и/или спа-комплексе (время, которое не было оплачено при получении электронного браслета), расчёт производится согласно прайс-листу Аквапарка и/или спа-комплекса соответственно.

В случае неспособности Гостя заплатить за дополнительно проведённое время или оказанные услуги, деньги с него взимаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.3.11. Оператор Комплекса по своему усмотрению вправе вносить изменения в тарифную политику, в том числе путём проведения акций (установление акционных тарифов). Продажа услуг по отдельным тарифам прекращается заблаговременно с учётом времени, необходимого для оказания приобретённой услуги.

3.3.12. Продажа билетов может быть временно приостановлена вследствие технических неполадок, во время больших мероприятий в тех случаях, когда заняты все шкафчики для хранения вещей в зоне раздевалок, а также по другим объективным причинам на территории Курорта может быть временно запрещено пользование определёнными услугами: горками для спуска, бассейнами и пр. В этом случае цена билета устанавливается в действующем прайс листе.

3.3.13. Лица, желающие приобрести билет со скидкой либо по специальному/ аукционному тарифу, обязаны предъявить документ, предоставляющий право на получение скидки (листовку, карточку, удостоверение, купон на скидку или пр.).

3.3.14. Лицо, которым был приобретён билет в Аквапарк и/или спа-комплекс, не может обменять его на билет другого типа, если иное не установлено Оператором Комплекса.

3.3.15. Лицо, которым был приобретён билет в Аквапарк и/или спа-комплекс вправе осуществить возврат приобретённого билета до момента его использования.

3.4. Продажа билетов при предварительном заказе на посещение групп

3.4.1. Предварительный заказ на посещение групп принимается по телефону сотрудниками отдела продаж Оператора Курорта не позднее, чем за 7 (Семь) рабочих дней до предполагаемой даты посещения Комплекса, если иной срок не согласован Сторонами дополнительно.

3.4.2. Предварительный заказ оформляется в следующих случаях (при совокупности условий):

- группа от 10 и более человек;
- заказ дополнительных услуг: аниматоры, услуги питания, торт и другие услуги, предлагаемые Оператором.

3.4.3. Подтверждением приёма заказа на посещение групп является заявка, оформленная в электронном виде и содержащая:

- вид услуг и полную стоимость услуг;
- точную дату и время посещения Комплекса;
- отметку об оплате (полной или частичной) за оказанные услуги;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;
- Ф.И.О. и должность лица, принявшего заказ;
- Ф.И.О. или наименование заказчика, его контактные данные.

3.4.4. Заказчику сообщается номер заявки (одним из предлагаемых Оператором Комплекса способом, выбранным заказчиком).

3.4.5. Способы оплаты заявки:

3.4.5.1. При наличном расчёте в кассе Курорта заказчик получает кассовый чек, подтверждающий факт оплаты.

3.4.5.2. При безналичном расчёте заказчик получает от Оператора счёт на оплату, договор, а после оказания Оператором услуг - документы, подтверждающие факт оказания услуг.

Предварительный заказ юридического лица или индивидуального предпринимателя оплачивается в безналичном порядке путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Оператора Курорта.

Предварительный заказ физического лица (за исключением лица - индивидуального предпринимателя) оплачивается после оформления им заявки в размере, сроки и способом, указанным сотрудником отдела продаж Оператора Курорта.

3.4.6. Отмена предварительного заказа возможна не позднее, чем за 5 (Пять) рабочих дней до согласованной даты посещения Курорта с возмещением Оператору Курорта фактически понесённых им расходов.

3.5. Электронный браслет

3.5.1. Электронный браслет является входным билетом на территорию аквазоны Комплекса для пользования услугами водных аттракционов, саун и бань, ключом от персонального шкафчика, а также платёжным инструментом для расчётов за товары и услуги, приобретённые на территории аквазоны, в том числе инструментом для оплаты услуг за посещение любого из объектов аквазоны в случае, когда приобретение билета на посещение дополнительного объекта осуществляется после прохода в аквазону в кассе доплат (Зона раздевалок). Вся информация о приобретённых товарах и услугах накапливается в электронном виде в единой базе данных Оператора Комплекса и на электронном браслете.

3.5.2. Для прохода через турникет Гостю, которому был выдан электронный браслет в соответствии с настоящими Правилами, необходимо поднести электронный браслет к считывающему устройству, расположенному на входе.

Исчисление времени, проведённого на территории Комплекса, начинается с момента входа Гостя через входной турникет расчётно-кассового узла и завершается в тот момент, когда кассир подносит электронный браслет к считывающему устройству при выходе на расчётно-кассовом узле и прохода Гостя через турникет (общее время нахождения на территории Курорта).

Исчисление времени, проведённого на территории одного из объектов Комплекса, посещение которого оплачено уже в кассах доплат в зоне раздевалок, начинается с момента входа Гостя через входной турникет на такой объект Комплекса и завершается в тот момент, когда кассир подносит электронный браслет к считывающему устройству при выходе на расчётно-кассовом узле.

3.5.3. Гостям, которые приобрели билет по тарифу «Взрослый», а также Гостям в возрасте от 14 до 18 лет, которые приобрели билет по тарифу «Подростковый», зачисляется виртуальный лимит в

соответствии с действующим приказом Общества При использовании дополнительных услуг (услуги общественного питания, покупка билета в аквазоне на посещение не включённых в приобретённый тариф объектов аквазоны, прокат инвентаря и т.д.) стоимость их потребления учитывается на электронном браслете.

К дополнительно оплачиваемым услугам на территории аквазоны относятся: услуги общественного питания, услуги фиш-пилинга, спа-услуги и другие виды услуг, утверждённые Оператором Комплекса в прайс-листе.

3.5.4. В случае если виртуальный лимит, предоставленный Гостю, исчерпан, Гость вправе восстановить лимит электронного браслета путём оплаты исчерпанного виртуального лимита в терминалах для оплаты, установленных в Зоне раздевалок, с использованием личных банковских карт, либо на расчётно-кассовом узле в наличном или безналичном (с использованием банковских карт) порядке.

3.5.5. Расчёты за услуги и товары наличными денежными средствами или с использованием банковских карт (за исключением восстановления виртуального лимита согласно п. 3.5.4) в аквазоне Комплекса запрещены.

3.5.6. Электронный браслет является собственностью Оператора Комплекса. Гость несёт ответственность за сохранность и целостность электронного браслета. Во время нахождения на территории Комплекса Гость обязан постоянно носить на своём запястье полученный им в кассе браслет и по требованию сотрудника Оператора Комплекса предъявлять ему на обозрение. Передача электронного браслета другим Гостям запрещена. При выходе Гостя из аквазоны через турникет электронный браслет предоставляется кассиру для окончательного расчёта и последующей его сдачи оператору Комплекса.

3.5.8. При получении электронного браслета Гость обязан, не отходя от кассы, визуально осмотреть его и убедиться в его целостности и в отсутствии каких-либо повреждений. Претензии Гостя о выявленных повреждениях электронного браслета после того, как он отошёл от кассы, Оператором не принимаются и не рассматриваются.

3.5.9. В случае потери электронного браслета или его повреждения Гость несёт ответственность в соответствии с настоящими Правилами. Об утрате или повреждении электронного браслета Гость обязан незамедлительно сообщить представителю Оператора Комплекса.

Под повреждением электронного браслета подразумевается любое действие или бездействие Гостя, в результате которого электронный браслет потерял свои эксплуатационные свойства и не может быть использован в дальнейшем по назначению. Разрыв ремешка браслета, а также разрезы, воздействие на него огнём, а также средствами, ведущими к его повреждению и утрате целостности, считается повреждением браслета. Штраф за утерю/порчу электронного браслета (при погашении использованного размера лимита), а также утерю/порчу браслета взимается в размере, установленном в действующем прайс-листе.

3.5.10. При возникновении у Гостя вопросов относительно порядка использования электронного браслета, он может обратиться к персоналу Оператора Комплекса за консультацией.

3.5.11. При выходе с территории Курорта через турникет Гость, которому был предоставлен браслет, обязан передать электронный браслет оператору Комплекса.

3.5.12. Гостям запрещается выносить браслет(ы) за территорию Комплекса. При нарушении данного пункта Гостем, а равно в случае порчи/утраты электронного браслета Оператор Комплекса оставляет за собой право аннулировать браслет, наложить на Гостя штраф в соответствии с настоящими Правилами за каждый браслет.

3.6. Заключительные положения раздела

3.6.1. Заключение любым Гостем договора с Оператором Комплекса означает согласие Гостя на обработку (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, блокирование, удаление, уничтожение) с использованием средств автоматизации и без использования средств автоматизации персональных данных Гостя (а также указанных в расписке сопровождаемых совершеннолетним гостем лиц) для их сбора, хранения в целях внутреннего учёта, в том числе фотографирование, подтверждение права пользования услугами путём предоставления документов, удостоверяющих личность.

3.7. Форс-мажор

В случае эвакуации Гостей с территории Комплекса при наличии или возникновении угрозы террористического акта, неисправности(ей) аттракционов, иных непредвиденных неполадок, независимых от Оператора Курорта, которые могут привести к невозможности пользования всем комплексом услуг на территории Курорта, Оплата услуг производится по ценам, установленным в соответствующем прайсе.

РАЗДЕЛ 4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ВОДНОЙ ЗОНЫ И СМЕЖНЫХ С НЕЙ ЗОНАХ КОМПЛЕКСА. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Запреты и ограничения для Гостей Комплекса:

4.1.1. С целью обеспечения безопасности гостей на территории Комплекса разрешено использование лишь тех надувных кругов и иных специальных средств для плавания, соответствующих ГОСТам, которые предоставляются гостям на безвозмездной основе в период нахождения Гостей на территории термального курорта.

В связи с тем, что плавательные маски, трубки и иной инвентарь предназначенный для ныряния при повреждении могут иметь осколочные части, которые могут нанести вред другим Гостям Комплекса их пронос и использование на территории Комплекса -запрещены.

4.1.2. С целью обеспечения безопасности Гостей, на территорию Комплекса запрещено проносить любые изделия из стекла, в том числе стеклянную посуду, другие опасные для жизни и здоровья Гостей предметы, а также выносить из зоны душевых мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства. Гостям запрещается пользоваться стеклянной тарой, посудой за пределами точек общественного питания.

4.1.3. В целях соблюдения санитарно-гигиенических норм запрещено:

- осуществлять пронос продуктов питания на территорию Водной зоны, за исключением случаев проноса детского питания, специализированного питания для лиц, имеющих заболевания (диабет, онкозаболевания и т.д.);
- осуществлять приём пищи и напитков в местах, не предназначенных для этого, в том числе в границах территории Аквапарка, спа-комплекса и входящих в их состав зонах отдыха (шезлонги/лежаки и т.д.), за исключением мест, специально определённых Оператором Курорта и обозначенных с использованием специальных навигационных материалов. Приём продуктов питания и напитков должен производиться Гостями исключительно в специально отведённых для этого местах.

4.1.4. Запрещается вход Гостей на территорию аквазоны (за пределы раздевалки) с пакетами, сумками и т.д., не предназначенными для размещения/хранения вещей, необходимых для

использования в водных зонах. При этом в любом случае ответственность за сохранность таких вещей, оставленных в общедоступной аквазоне, Оператор Комплекса не несёт.

4.1.5. Курение табачных изделий, использование электронных средств для курения и иных дымчатых веществ на территории Комплекса запрещено, за исключением специальных зон для курения (при наличии таковых).

4.1.6. Гостям запрещается нарушать общепринятые нормы поведения (морали и нравственности). Совершать действия, находящиеся за пределами норм действующего законодательства Российской Федерации.

4.1.7. На территории Комплекса категорически запрещены любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по национальности, вероисповеданию, возрасту, социальному положению или другим признакам.

4.1.8. С целью обеспечения безопасности, Гостям запрещается находиться в зоне декораций, залезать на ограждения платформ, террас, взбираться на трубы и поручни, кататься на перилах, лазить по стальным конструкциям и иным элементам, не являющимся аттракционами или специально предназначенным для подобного использования.

4.1.9. С целью соблюдения санитарных норм, Гостям запрещается мусорить и нарушать санитарное состояние Комплекса (выбрасывать мусор, использованные памперсы и т.д. не в специально отведённых для этого местах, плевать, бросать жевательную резинку и т.д.).

4.1.10. Гостям запрещается применять какие-либо вандальные действия к оборудованию, имуществу и растениям, расположенным на территории Комплекса.

4.1.11. Гостям запрещается пользоваться водными аттракционами, в том числе бассейнами (включая бассейн круглогодичного использования), а также банями и саунами и иными объектами инфраструктуры Комплекса в состоянии алкогольного, наркотического и/или иного токсического опьянения, а равно под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ.

4.1.12. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологических правил проход с детскими колясками, велосипедами, самокатами на территорию Аквапарка запрещен. Их следует оставить в специально отведенном на территории Комплекса месте. Исключением являются средства перемещения для людей с ограниченными возможностями здоровья.

4.1.13. Во избежание падений и травм, а также в целях соблюдения общепринятых правил и норм поведения Гостям запрещается бегать, кричать, толкаться, свистеть, без надобности звать на помощь, вводя в заблуждение другихGuestов и персонал Оператора Комплекса.

4.1.14. Запрещается пользоваться водными аттракционами беременным женщинам.

4.1.15. На территории Комплекса запрещено употреблять алкогольные напитки лицам, не достигшим возраста 18 лет, а совершеннолетним лицам - употреблять алкогольные напитки за пределами территории общественного питания и приобретённых вне указанной территории.

4.1.16. Гостям запрещено лить воду или другую жидкость на электрические установки, которые находятся в помещениях Комплекса.

4.1.17. Не рекомендуется пользоваться аттракционами Гостям с сердечно-сосудистыми и психоневрологическими заболеваниями, заболеваниями позвоночника и опорно-двигательного аппарата, другими заболеваниями, а также лицам, имеющим медицинские либо иные противопоказания.

4.1.18. Гостям предписано соблюдать указания о глубине бассейнов, инструкции и правила пользования горками и другими водными аттракционами, а также бассейнами и саунами (в случае непонимания - за разъяснениями необходимо обращаться к инструкторам).

4.1.19. Для предотвращения травматизма Гостям запрещается плавать с распущенными волосами при длине волос ниже плеч.

4.1.20. С целью соблюдения безопасности, Гостям запрещено пользоваться не работающими водными аттракционами, а также иными аттракционами, доступ на которые ограничен Оператором Комплекса.

4.1.21. Гостям Комплекса запрещается, пользуясь бассейнами, водными аттракционами или саунами, оставлять свою сменную обувь таким образом, чтобы она создавала препятствия другим Гостям и/или персоналу при перемещении внутри аквазоны.

4.1.22. Оператор Комплекса не рекомендует спускаться с горок и пользоваться бассейнами Гостям, не владеющим навыками плавания. При входе в бассейн или на водную горку Гость обязан внимательно изучить информационную табличку данного бассейна и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Оператор не несёт ответственности за безопасность таких Гостей в случае нарушения ими данного правила.

Лица, достигшие возраста 14 лет, несут за себя полную ответственность, а лица, достигшие возраста 18 лет, несут ответственность как за себя, так и за несовершеннолетних лиц, которых это лицо сопровождает.

4.1.23. Гостям запрещено сидеть на бортиках водных объектов аквазоны, прыгать с бортиков в бассейны, джакузи, медленную реку, зоны приводнения горок и все другие аттракционы аквазоны. Запрещено приносить свой инвентарь для развлечений (за исключением инвентаря, пронос которого разрешён настоящими Правилами).

4.1.24 При спусках с лестниц, в зону бассейнов и прочих мест, оборудованных перилами, осуществлять движение держась за поручни.

4.1.25. Гости обязаны соблюдать и иные запреты (ограничения), предусмотренные настоящими Правилами и навигационными материалами, установленными на территории аквазоны.

4.1.26. С целью обеспечения собственной безопасности при нахождении на территории Комплекса Гости должны ознакомиться с данными правилами и ограничениями в полном объеме.

4.2. Наряду с обязанностями и ограничениями, установленными для Гостей в иных пунктах настоящих Правил, а равно в нормативных правовых актах, для Гостей Комплекса устанавливаются следующие обязанности:

4.2.1. Посещение аквазоны требует от Гостей физических усилий и активности. До посещения аквазоны Гости должны оценить свои физические способности и умение плавать, а также состояние здоровья. Соблюдение всех правил (включая настоящие), указаний и инструкций (пиктограмм) конкретных аттракционов и иных водных объектов исключают причинение вреда здоровью. Оператор Комплекса напоминает, что отдых в аквазоне Комплекса является активным видом отдыха и каждый Гость должен оценивать свои возможности и состояние здоровья перед тем, как воспользоваться услугами аквазоны.

4.2.2. Перед использованием водных объектов (аттракционов, бассейнов), а также бань и саун, Гость 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 водных объектов, а также терм Гости могут получить от инструкторов Комплекса, из настоящих Правил, указаний и инструкций (пиктограмм) конкретных аттракционов, расположенных вблизи объектов аквазоны.

4.2.3. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, требования инструкторов, указания и инструкции (пиктограммы) конкретных объектов, расположенных на территории Комплекса.

4.2.4. Гости должны выполнять требования сотрудников Оператора Комплекса в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Комплекса.

4.2.5. В случае обнаружения кражи или порчи имущества Гостя, Гость обязан сразу сообщить об этом персоналу Оператора Комплекса.

4.2.6. Гости должны перемещаться по территории Комплекса спокойным шагом, только по специальным дорожкам (при наличии таковых) и в соответствии с навигацией; находиться в зоне декораций строго запрещается.

4.2.7. При малейших недомоганиях или травмах Гость обязан незамедлительно обратиться в медицинский пункт Комплекса.

4.2.8. При посещении Комплекса Гость обязан бережно относиться к имуществу Комплекса.

4.2.9. При выходе из аквазоны (выход из зоны кассового узла в холл здания Комплекса) Гость обязан сдать электронный браслет.

4.2.10. С учётом положений п. 2.10. Правил, в целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов, Гости предъявляют службе безопасности Оператора Комплекса содержимое предполагаемых к проносу на территорию Комплекса вещей для визуального осмотра.

4.2.11. Гости обязаны выполнять и иные обязанности, а равно соблюдать все запреты и рекомендации, установленные настоящими Правилами.

4.3. ПраваGuestей Комплекса:

4.3.1. Гости вправе бесплатно пользоваться шезлонгами/лежаками, находящимися на территории аквазоны с соблюдением требований социальной дистанции.

4.3.2. При возникновении каких-либо неясностей относительно использования услуг Комплекса Гости вправе обратиться к сотрудникам Оператора Комплекса с запросом предоставления необходимой информации.

4.3.3. Гость по своему усмотрению вправе досрочно прекратить сеанс и покинуть территорию Аквазону (выход из зоны кассового узла в холл здания Комплекса). Оплата услуг производится в соответствии с действующими прайсами.

4.3.4. Все Гости Комплекса имеют право на оказание им доврачебной помощи на территории Комплекса.

4.3.5. Гости могут пользоваться иными правами, предусмотренными настоящими Правилами.

4.4. Рекомендации дляGuestей Комплекса:

4.4.1. Гостям не рекомендуется вносить в аквазону дорогие и ценные вещи (мобильные телефоны, фото- и видеотехнику и т.п.), которые могут испортиться под воздействием влаги или могут быть повреждены иным образом и/или утеряны.

Для целей обеспечения сохранности указанных в настоящем пункте вещей Гость вправе воспользоваться сейфовыми ячейками, установленными в Аквапарке и/или спа-комплексе, при наличии свободных ячеек, в порядке и на условиях, установленных Оператором Комплекса.

4.4.2. Пользование волновым бассейном рекомендуется только для лиц с хорошими навыками плавания.

4.4.3. Оператор Комплекса рекомендует воздержаться от посещения Комплекса:

- беременным женщинам;
- лицам с грудными детьми;
- лицам с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящихся на реабилитации, не переносящим перегрузок, возникающих при ускорении, а также лицам с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования водными аттракционами и бассейнами.

4.4.4. Оператор Комплекса рекомендует воздержаться от посещения бассейна круглогодичного использования:

- беременным женщинам;

- лицам с повышенной температурой тела на фоне простудных заболеваний и других патологий;
- лицам с простудными и инфекционными заболеваниями в стадии обострения;
- лицам при ангине, бронхите и других воспалительных процессах верхних дыхательных путей (в т. ч. хронических заболеваниях дыхательной системы);
- лицам с тромбоэмболическими болезнями;
- лицам после перенесённого ими инфаркта или инсульта
- лицам с тяжёлыми заболеваниями сердца, а также лицам, использующим электрокардиостимуляторы (ЭКС);
- лицам с артериальной гипертонией 2 или 3 степени;
- лицам с диагнозом: «эпилепсия»;
- лицами с онкологическими заболеваниями (мастопатия, миома матки);
- лицам с сахарным диабетом, при заболевании почек и желчекаменной болезни, при хронической почечной недостаточности 2 или 3 степени;
- лицам с трофическими язвами, при тромбозе сосудов, при тромбофлебите, при тиретоксикозе;
- лицам с грибковыми и кожно-венерическими заболеваниями, при наличии мокнущих дерматитов и грибковых заболеваниях кожи;
- лицам после массивных кровопотерь.

4.4.5. Оператор Комплекса рекомендует воздержаться от посещения развлекательных элементов и мест Комплекса/спа-комплекса, в которых действуют высокие температуры, 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, гипертензией, ишемической болезнью, а также имеющим медицинские противопоказания.

4.4.6. В целях предотвращения возможного отравления хлорсодержащими реагентами Оператор Комплекса рекомендует не пить (не глотать, не употреблять) воду из водных объектов, в том числе бассейнов.

РАЗДЕЛ 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА КОМПЛЕКСА

5.1. Наряду с правами и обязанностями, установленными для Оператора Комплекса в иных пунктах настоящих Правил, Оператор комплекса вправе:

- 5.1.1. не допускать на территорию аквазоны лиц, не достигших 14 (Четырнадцати) лет, без сопровождения совершеннолетних лиц;
- 5.1.2. не впускать на территорию аквазоны лиц с повышенной температурой тела, а равно с признаками острых респираторных инфекций, лиц, поведение которых может нарушить порядок Комплекса представлять опасность для других гостей, гигиенического состояния на территорию аквазоны и/или противоречит принятым общественным нормам поведения;
- 5.1.3. ограничить доступ на территории Комплекса лиц, которые не согласны соблюдать настоящие правила.
- 5.1.4. при наличии веских оснований (в том числе при возникновении угрозы жизни и здоровью Гостей), в любое время без предварительного предупреждения внести изменения в список

предоставляемых на территорию аквазоны услуг и/или их расценки, режим работы Комплекса, либо Аквапарка и/или спа-комплекса и/или аттракционов;

5.1.5. удалить с территории Комплекса Гостей, нарушающих настоящие Правила, не соблюдающих требования и ограничения, расположенных на территории Комплекса предупредительных знаков, сигнальной разметки, указанных на вывесках требований, а также Гостей, не выполняющих законных указаний персонала Оператора Комплекса. В таком случае деньги, оплаченные Гостем за услуги Комплекса, возврату не подлежат.

5.1.6. остановить (приостановить) работу любого аттракциона (всех аттракционов), бассейнов, Аквапарка и/или спа-комплекса, а равно всей аквазоны или всего Комплекса в следующих случаях: санитарной обработки территории Комплекса (полностью или в части), планово-предупредительного или текущего ремонта, технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования, аварийных ситуаций, не зависящих от Оператора Комплекса, связанных с обеспечением безопасности Гостей, при превышении норматива нахождения людей на соответствующей территории (объекте) Комплекса, при возникновении форс-мажорных обстоятельств;

5.1.7. прекратить приём платежей и доступ Гостей на территорию Комплекса в случае проведения специальных мероприятий, связанных, в том числе, с арендой Комплекса (как в целом, так и в части);

5.1.8. в целях обеспечения безопасности Гостей Комплекса проводить визуальный осмотр личных вещей.

5.2. Оператор Комплекса обязан:

5.2.1. предоставлять полную и достоверную информацию о порядке предоставления услуг и их стоимости;

5.2.2. по первому требованию Гостя предоставить ему Книгу отзывов и предложений;

5.2.3. в целях обеспечения безопасного пребывания Гостей на воде организовать расстановку, обучение и постоянное пребывание персонала Оператора Комплекса в зоне нахождения Гостей;

5.2.4. использовать для оказания услуг только те расходные материалы и оборудование, которые соответствуют требованиям безопасности в соответствии с действующими нормами законодательства РФ.

5.2.5. В случае приостановления и/или прекращения работ по техническим или профилактическим причинам водного аттракциона или всего Комплекса уведомить об этом Гостей путем размещения информации на сайте/на информационном стенде/ на аттракционе/по внутренней громкой связи на территории Аквапарка.

РАЗДЕЛ 6. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ГАРДЕРОБОМ

6.1. Гардероб для Гостей Комплекса работает ежедневно в осенне-зимне-весенний период (с учётом погодных условий) в соответствии с режимом работы Комплекса установленным локальным нормативно-правовым актом.

6.2. До момента прохода через турникет в санитарно-гигиеническую зону и далее в аквазону Комплекса Гость обязан сдать в гардероб сезонную верхнюю одежду (пальто, шубы и т.д.). В уличной обуви на территорию аквазоны проходить запрещается.

В гардероб принимается:

- сезонная верхняя одежда;

В гардероб не принимаются:

- головные уборы;

- зонты, портфели, сумки, дипломаты, ценности, документы, деньги, платежные карты, иные ценные вещи, телефоны, ключи, украшения и другие ценности, за исключением верхней одежды;
- грязные вещи (за исключением надлежащим образом упакованной уличной обуви, имеющей загрязнения в силу погодных условий);
- предметы, имеющие стойкий неприятный запах;
- продукты питания.

6.3. В случае если Гость в нарушение п. 6.2 настоящих Правил сдал в гардероб какие-либо ценные вещи (включая деньги, драгоценности, технику и т.п.), в том числе оставил в кармане передаваемой в гардероб верхней одежды, Оператор Комплекса не несёт ответственности за пропажу таких вещей и/или их повреждение в размере ином чем это предусмотрено действующим законодательством РФ.

6.4. Сдав сезонную верхнюю одежду в гардероб, Гость получает взамен номерной жетон.

6.5. После посещения объектов Комплекса Гость обязан забрать сданные ранее в гардероб вещи, возвратив при этом номерной жетон. Оператор Комплекса не несёт перед Гостями ответственности за сохранность, целостность, комплектность вещей после их получения из гардероба. Оператор Комплекса не несёт ответственности за вещи, которые не были забраны Гостями из гардероба до окончания текущего рабочего дня Комплекса. в размере ином чем это предусмотрено действующим законодательством РФ.

6.6. В случае утери/порчи номерного жетона Гость обязан возместить его стоимость согласно действующему прайс-листу Комплекса.

В случае утери номерного жетона работник гардероба запрашивает от Гостя доказательства принадлежности сданного в гардероб имущества в присутствии сотрудника службы безопасности, в том числе просит сообщить признаки, достаточно индивидуализирующие вещь. Выдача Гостю данного имущества осуществляется после предоставления Гостем подтверждения об оплате за утерянный номерной жетон и составления расписки о получении имущества.

6.7. В случае если вещи не будут востребованы из гардероба в течение шести месяцев, то в отношении таких вещей действуют правила обращения с забытыми вещами, установленные локальным актом Оператора Комплекса, в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

РАЗДЕЛ 7. ПРАВИЛА ГРУППОВОГО ПОСЕЩЕНИЯ КОМПЛЕКСА

7.1. Перед посещением Комплекса Руководителю группы* необходимо:

- Ознакомиться с настоящими правилами Комплекса;
- Заполнить и предоставить Оператору Комплекса расписку об ознакомлении с Правилами посещения Термального Комплекса при групповых посещениях;
- Проверить и предоставить Оператору Комплекса согласия на посещение Комплекса несовершеннолетними;
- Получить браслеты для прохода в раздевалку на кассе Комплекса;
- Ознакомить детей с правилами поведения на территории Комплекса;
- При входе на территорию Комплекса собрать всех детей в группу для прослушивания инструктажа;
- Расписаться в журнале «Учет проведения инструктажа для руководителей групп» у

старшего инструктора Комплекса;

- Выдать детям электронные браслеты;
- Обеспечить передвижение детей по территории Комплекса единой группой под его наблюдением и контролем;

7.2. После завершения посещения Комплекса, Руководителю группы следует:

- Собрать группу детей и удостовериться, что все дети присутствуют в полном составе;
- Осмотреть каждого ребенка на наличие травм;
- Выяснить у детей наличие каких-либо жалоб на состояние здоровья;
- Отправить детей в раздевалку;

*В случае, если Руководитель группы испытывает какие-то трудности с детьми, он должен обратиться в зоне воды к инструкторам, в зоне раздевалки (в холле) к главному администратору.

РАЗДЕЛ 8. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗДЕВАЛКОЙ, ДУШЕВЫМИ И ТУАЛЕТАМИ

8.1. После гардероба и пересечения турникета, расположенного перед аквазоной, Гость должен пройти в раздевалку с кабинками для переодевания, переодеться, сложить вещи в шкафчик для хранения вещей и закрыть его в соответствии с инструкцией, которая размещена в зоне раздевалок.

8.2. В случае утери электронного браслета с электромеханическим замком, шкафчик для хранения одежды в раздевалке вскрывается Оператором Комплекса, о чём составляется акт.

8.3. На территории Комплекса предусмотрены кабины для переодевания. Переодевание и раздевание вне предназначенных для этого кабин запрещено.

8.4. В шкафчиках раздевалок запрещено хранить предметы и вещества, запрещённые настоящими Правилами, а также нормами действующего законодательства РФ

8.5. Правила пользования шкафчиком с электромеханическим замком для хранения вещей:

- Гость Комплекса может воспользоваться только тем шкафчиком, который открыт.
- Выбрать можно любой свободный шкафчик.
- Одним браслетом можно закрыть/открыть только один замок.
- Если браслет не закрывает замок, значит Гость закрыл другой замок.
- Номер закрытого шкафчика можно узнать на информационном терминале, приложив браслет к считывателю.
- Нажатая кнопка замка - шкафчик закрыт.
- ЗАКРЫТИЕ ЗАМКА

Нажмите браслетом на кнопку замка и удерживайте до щелчка в течение одной секунды.

ОТКРЫТИЕ ЗАМКА

Нажмите браслетом на кнопку замка и удерживайте до щелчка в течение одной секунды. После посещения Аквазоны, покидая раздевалку, необходимо оставить шкафчик открытым! Нельзя закрывать шкафчик браслетом!

8.6. В случае обнаружения незакрытого персонального шкафчика с вещами Гостя Оператор Комплекса комиссионно закрывает шкафчик служебным электронным браслетом.

8.7. Перед посещением аквазоны и выходом из неё, а также непосредственно после посещения горячего источника Гость должен принять душ. Не допускается использовать в душевых любые

изделия из стекла (посуду, моющие и косметические средства в стеклянной таре и т.п.) во избежание порезов.

8.8. Не рекомендуется перед посещением Комплекса использовать различные кремы и мази.

8.9. Гостям запрещается при посещении душевых разбирать и раскручивать краны и распылители, уносить какое-либо имущество.

РАЗДЕЛ 9. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВНЕШНЕМУ ВИДУ ГОСТЕЙ И ПРИМЕНЕНИЮ КУПАЛЬНЫХ КОСТЮМОВ

9.1. На территории аквазоны посетители обязаны находиться в непрозрачных синтетических купальных костюмах и сменной обуви на нескользящей подошве. Дети до 3-х лет (включительно) должны быть одеты в специальные памперсы для купания.

9.2. Женщины должны находиться в слитных или раздельных купальниках (не нарушающих общие правила приличия), мужчины – в специальных плавках для бассейна или купальных шортах выше колена.

9.3. С целью защиты жизни и здоровья гостей, на территории аквазоны запрещается находиться и/или купаться в уличной одежде и обуви, в верхней одежде и головных уборах, в шортах ниже колена, брюках, в футболках, платьях, парео, без купального костюма, без верхней и/или нижней части купального костюма. Запрещается использование в качестве купальных костюмов нижнего нательного (в том числе, кружевного) белья, изделий из хлопчатобумажной и трикотажной ткани, одежды с поясами, пряжками, заклепками, металлическими украшениями.

9.4. Также разрешено нахождение в воде в буркини (специальных закрытых мусульманских купальниках) из синтетической ткани, за исключением водных аттракционов и спусков с них.

9.5. На территории Комплекса Гостям запрещено находиться в тапочках, «коралках» и прочей обуви при посещении бань, бассейнов, водных аттракционов.

9.6. В целях обеспечения личной безопасности Гостей категорически запрещается пользоваться водными аттракционами и бассейнами Аквапарка и/или спа-комплекса в купальных костюмах с висящими элементами, шнурками, поясами, выступающими твёрдыми или металлическими предметами, молниями, заклёпками, пряжками, металлическими украшениями и др., а также купальных костюмах, имеющих повреждения вследствие их нахождения в непривычной среде (форма, цвет).

9.7. С целью обеспечения безопасности, Гостям категорически запрещено пользоваться водными аттракционами, бассейнами, джакузи и другими услугами аквазоны с надетыми украшениями любого вида или ювелирными изделиями, пирсингом, религиозными символами (нательные крестики, образы и т.д.), часами, заколками для волос, в очках для зрения, иными личными вещами, которые могут нанести вред самим Гостям и/или инвентарю Комплекса.

9.8. Оператор Комплекса предупреждает, что в процессе пользования водными аттракционами и иными объектами аквазоны купальные костюмы могут прийти в негодность. Претензии по этому поводу не принимаются. Стоимость купальных костюмов не возмещается.

РАЗДЕЛ 10. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ВОДНЫХ АТТРАКЦИОНАХ И В БАСЕЙНАХ АКВАПАРКА И/ИЛИ СПА-КОМПЛЕКСА, ВКЛЮЧАЯ ГОРЯЧИЙ ИСТОЧНИК

10.1. Территория бассейнов (включая горячий источник), иных водных аттракционов относится к зоне повышенной опасности. Гости, находящиеся на данной территории, обязаны неуклонно

соблюдать требования персонала аттракционов и бассейнов, а также правила безопасности пользования водными аттракционами, аттракционами-бассейнами и пользования бассейнами.

10.2. Аквапарк и спа-комплекс в своём составе имеют экстремальные, семейные водные аттракционы; бассейны, предназначенные для развлечений и свободного плавания, включая горячий источник. Также к услугам Гостей предлагаются джакузи, сауны и бани.

10.3. До входа в бассейн/аттракцион Гость обязан внимательно изучить информационный стенд с правилами пользования данного бассейна/аттракциона (см. п. 10.10), самостоятельно оценить состояние здоровья и сопровождаемых им лиц, а также степень риска и возможные последствия; перед входом в бассейн/ иной водный аттракцион снять обувь.

10.4. Порядок прохода Гостей на все аттракционы регулируется инструкторами Комплекса с учётом правил пользования соответствующими аттракционами.

Доступ на аттракционы осуществляется с учётом возрастных ограничений, а также иных ограничений согласно правил пользования аттракционом, размещённым вблизи аттракциона.

10.5. Гости обязаны прослушать вводный инструктаж о порядке и правилах нахождения на данном аттракционе, аттракционе-бассейне и порядке, и правилах его использования, а также строго выполнять проведённый с ними инструктаж; выполнять требования инструкторов аттракционов и бассейнов, в том числе находящихся в зоне старта, финиша и берегов бассейна.

10.6. Гости обязаны соблюдать правила безопасности нахождения на аттракционе и на воде.

10.7. В соответствии с требованиями ГОСТ Р 52604-2012 «Национальный стандарт Российской Федерации. Аттракционы водные. Безопасность при эксплуатации. Общие требования»; Запрещено пользоваться водными аттракционами Гостям с заболеваниями сердечно-сосудистой системы, опорно-двигательного и вестибулярного аппарата, хроническими заболеваниями, страдающими клаустрофобией, расстройствами нервной системы, беременным женщинам, лицам, имеющим медицинские противопоказания, а также больным людям.

При малейших недомоганиях или травмах Гость должен обратиться в пункт оказания доврачебной помощи.

10.8. Родители и сопровождающие детей совершеннолетние Гости обязаны контролировать все действия детей, не нарушать правила пользования бассейнами и иными аттракционами Комплекса.

10.10. Информация по водным аттракционам.

10.10.1. На стартовых платформах размещена информация о технических параметрах водного аттракциона, ограничениях в пользовании, в спуске, разрешённых безопасных приёмах спуска в виде надписей и пиктограмм, а также виды опасного воздействия. В случае если установленные ограничения действуют (применимы) в отношении конкретного Гостя, то такой Гость не вправе пользоваться соответствующим аттракционом.

На стартовых платформах и в зонах бассейнов аквазоны находятся сотрудники Оператора Комплекса - инструкторы. Гость обязан строго выполнять требования инструкторов Комплекса.

Гость вправе обратиться к инструктору для получения дополнительной информации.

10.10.2. Рафты и круги являются вспомогательными средствами для спуска с водных горок на территории Аквапарка. Использование рафтов и кругов в других целях, а равно на других объектах аквазоны (в т. ч. в спа-зоне) запрещено.

10.11. Общие правила спуска с водных горок:

10.11.1. Перед началом спуска с водных горок Гость обязан внимательно изучить правила пользования аттракционами, так как водные горки имеют ограничения по весу, росту, возрасту, состоянию здоровья и физическому состоянию Гостя, а также по способу спуска.

10.11.2. Перед спуском с горки Гость обязан прослушать инструктаж инструктора, принять установленную для спуска позу (в зависимости от аттракциона), взяться за поручни (при наличии таковых) и приготовиться к спуску, и только после разрешения инструктора Аквапарка выполнить спуск с горки.

10.11.3. Запуск Гостей с водных горок осуществляется только с разрешения инструктора после приводнения предыдущим Гостем и освобождения им зоны финиша.

10.11.4. Во время движения по трассе спуска водной горки Гостю необходимо сохранять позу, первоначально принятую для спуска, и не нарушать запретов и указаний инструктора.

10.11.5. Во избежание возможных травм после спуска с горки Гость должен незамедлительно и самостоятельно покинуть лоток приводнения (зону финиша) аттракциона.

10.11.6. Запрещается спускаться с горок без подачи воды - то есть во всех случаях отключения автоматической подачи воды на горке.

10.11.7. Запрещается спускаться с горок лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического, психотропного опьянения, под воздействием иных одурманивающих веществ, а также лицам, находящимся под воздействием медицинских препаратов, которые понижают реакцию.

10.11.8. Гости пользуются аттракционами под свою ответственность на свой страх и риск, предварительно оценив возможности и состояние здоровья.

10.12. На всех водных аттракционах (горках) ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

10.12.1. пользование не предусмотренными конструкцией аттракциона вспомогательными средствами для спуска и плавания;

10.12.2. использование плавательных очков, в том числе очков для зрения, масок и трубок для ныряния на аттракционах, посещение которых с использованием указанной экипировки запрещено;

10.12.3. пользование аттракционом без прохождения инструктажа (если такой инструктаж предусмотрен), а также вопреки обоснованному запрету инструктора/ Оператора Комплекса;

10.12.4. в процессе спуска хвататься за края горок, пытаться тормозить, расставлять в стороны ноги, руки, специально переворачиваться и вставать;

10.12.5. при старте придавать себе дополнительное ускорение путем отталкивания от фиксирующих поручней;

10.12.6. при спуске на кругах и рафтах придавать дополнительное раскачивание по сторонам;

10.12.7. в конце спуска с горки, при вхождении в воду резко опускать ноги вниз;

10.12.8. в бассейнах водных горок задерживаться у края желоба и в самом бассейне;

10.12.9. плавать и нырять в зоне приводнения горок, передвигаться против направления спуска;

10.12.10. при отсутствии подачи воды пытаться самостоятельно покинуть аттракцион или продолжать спуск по желобу водной горки без указаний и разрешения инструктора;

10.12.11. осуществлять спуск с нарушением указанного интервала;

10.12.12. пользоваться аттракционом, если это запрещено персоналом или предупредительными надписями;

10.12.13. спускаться с водных горок не умеющим/плохо умеющим плавать;

10.12.14. спускаться с горки с нарушением установленной позы спуска;

10.12.15. спускаться с водных горок одновременно друг за другом. Спуск с горки можно начинать только после команды инструктора;

10.12.16. пользоваться горками, когда их эксплуатация приостановлена по техническим причинам.

10.13. Инструктор Комплекса самостоятельно оценивает ситуацию на аттракционе и вправе принимать решение о прекращении общего доступа к пользованию аттракционом, исходя из

соображений его безопасной эксплуатации и предотвращения возможности получения Гостем травмы.

10.14. Во всех бассейнах Комплекса ЗАПРЕЩЕНО:

10.14.1. пользоваться масками и трубками для ныряния;

10.14.2. применять моющие средства, мази, крема и др. Перед посещением водных горок и бассейнов Гость обязан принять душ;

10.14.3. находиться в воде детям, не достигшим возраста 5 (Пяти) лет, без специального непромокаемого подгузника (подгузника для купания (если необходимость в таком использовании имеется). Гостям следует учесть, что при входе в аквазону в зоне касс выдаётся 1 (Один) специальный подгузник для 1 (Одного) ребёнка в возрасте до 5 (Пяти) лет, все последующие специальные подгузники для купания Гости могут приобрести на территории Комплекса;

10.14.4. засорять воду бассейнов, бросать в бассейны посторонние предметы, затыкать специальные распылители и форсунки, ходить и прыгать по решеткам сливных отверстий и желобов;

10.14.5. бегать, прыгать по прилегающим платформам, делать резкие движения, толкать другихGuestов, залезать на ограждения, мостики, декоративные фигуры и озеленения;

10.14.6. прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, кричать, использовать акробатические прыжки;

10.14.7. совершать иные действия, которые могут повлечь негативные последствия для иныхGuestов Комплекса и непосредственно Комплекса (включая Оператора Комплекса).

10.15. Гости обязаны выполнять требования и команды инструкторов Комплекса, реагировать на их сигналы и предупреждения.

РАЗДЕЛ 11. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ГОРЯЧЕГО ИСТОЧНИКА

Помимо правил, требований и ограничений, закреплённых в иных разделах (в том числе разделами IV, VIII и IX настоящих Правил), устанавливаются следующие правила посещения горячего источника:

11.1. Гости должны находиться в горячем источнике в синтетических купальных костюмах (рекомендуется тёмного цвета); Гости, не достигшие возраста 5 (Пяти) лет, - в специальных непромокаемых подгузниках; Гостям, не достигшим возраста 10 (Десяти) лет, рекомендовано находится в нарукавниках для плавания.

11.2. Не рекомендуется пребывание в горячем источнике: лицам старше 18 лет- более 15-20 минут; лицам в возрасте от 14 до 17 лет-более 10-12 минут; лицам от 5 до 14 лет- более 7 минут; лицам, не достигшим 5 летнего возраста- более 4 минут. Рекомендованное количество сеансов - не более 3 (Трёх) раз в течение дня.

11.3. В горячем источнике не рекомендовано погружаться в воду с головой, зону сердца необходимо оставлять над поверхностью воды.

11.4. Запрещено купание в горячем источнике сразу после приёма пищи и после употребления алкогольных напитков.

11.5. Запрещено прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, кричать, исполнять акробатические прыжки, задерживать дыхание под водой, толкать другихGuestов, свистеть, заступать и прыгать на решётки сливных отверстий и желобов, использовать спасательные жилеты, разрешены нарукавники.

11.6. Гости горячего источника должны выполнять требования инструкторов и других сотрудников Оператора Комплекса в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты

на территории Открытой зоны отдыха. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций Гости обязаны действовать в соответствии с указаниями инструкторов, находящихся на территории Открытой зоны отдыха.

11.7. Во время пребывания в горячем источнике важно внимательно следить за своим состоянием и покинуть зону при малейших признаках недомогания.

РАЗДЕЛ 12. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДЖАКУЗИ

При посещении джакузи Гости должны соблюдать меры безопасности, соблюдать социальную дистанцию, а также:

12.1. При посещении джакузи Гости должны крепко держаться за поручни при вхождении в чашу и выходе из неё.

12.2. Посещение джакузи запрещено лицам, имеющим медицинские противопоказания.

12.3. Гостям запрещено пить напитки и иные жидкости в джакузи.

12.4. Ныряние под воду в джакузи запрещено.

12.5. Добавлять в джакузи мылосодержащие и пенообразующие составы запрещено.

РАЗДЕЛ 13. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕРМ (БАНЬ, САУН И ХАМАМОВ)

13.1. При посещении терм (бань, саун и хамамов) спа-комплекса Гостю необходимо соблюдать меры безопасности, а также следующие меры, требования и ограничения:

13.1.1. приступать к процедуре парения не раньше, чем через 1-2 часа после еды;

13.1.2. перед процедурой не пить много жидкости;

13.1.3. не употреблять спиртные напитки, а равно посещать термы в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

13.1.4. не рекомендуется посещать термы натощак, с чувством голода;

13.1.5. не рекомендуется посещать термы сразу после тяжелых и продолжительных нагрузок;

13.1.6. не рекомендуется сразу заходить в парилку. Следует предварительно принять тёплый душ или поплавать в бассейне;

13.1.7. в парной не рекомендуется сразу же садиться на верхний пол, где температура самая высокая (для того, чтобы привыкнуть к парной, рекомендуется 3-5 минут посидеть или полежать на нижней полке, а затем допускается подняться на верхний (более высокий) пол).

13.2. В термах следует находиться с надетой на голову специальной шапочкой или иным инвентарём (далее - головной убор) в целях предохранения от перегревания. Перед каждым заходом в парилку допускается смачивать указанный головной убор холодной водой.

13.3. В парной лучше всего лежать (положение лежа способствует правильной циркуляции крови, жар воздействует на все тело равномерно). Не рекомендуется резко менять положение тела для избежания нежелательных последствий (в целях недопущения головокружения и возможных травм). Дышать в парной нужно стараться носом (проходя через нос, горячий воздух быстро охлаждается).

13.4. Перед каждым посещением парной отдыхать 15-20 минут (рекомендуется выпить чай с лимоном, квас при этом не рекомендуются холодные напитки). Между заходами в парную рекомендуется принимать контрастные процедуры.

13.5. Во время пребывания в термах важно внимательно следить за своим состоянием и покинуть её при малейших признаках недомогания.

13.6. Оператор Комплекса рекомендует воздержаться от посещения терм лицам, имеющим следующие заболевания:

- Злокачественные заболевания крови и гемофилию;
- Злокачественные опухоли (до их радикального лечения);
- Цинга;
- Гангрена;
- Тромбоз сосудов в период его возникновения;
- Ангиит;
- Аневризма сердца, аорты, периферических сосудов;
- Венерические заболевания в период возможности заражения;
- Психические заболевания со значительно измененной психикой;
- Туберкулез;
- Остеомиелит (воспаление костного мозга) острый и хронический;
- Каузалгический синдром (боли в виде жжения) после травмы периферических нервов;
- Недостаточность кровообращения и легочно-сердечная недостаточность III степени;
- СПИД, гепатит;
- Острые лихорадочные состояния с повышенной температурой тела до выяснения диагноза (грипп, ангина, острые респираторные заболевания (ОРЗ) (разрешается точечный массаж);
- Воспаление лимфатических узлов, сосудов, с их увеличением, спаянностью с кожей и подлежащими тканями;
- Кровотечения и склонность к ним (кишечные, маточные, носовые, из мочевых путей);
- Гнойные процессы любой локализации, гнойничковые поражения кожи; дерматит; псориаз;
- Множественные аллергические высыпания на коже с кровоизлияниями, отек Квинке;
- Криз гипертонический, гипотонический, церебральный (мозговых сосудов);
- Тошнота, рвота, боли в животе;
- Период менструаций;
- Нефрит почек и мочеточников в острой форме;
- камни в почках и мочеточниках;
- злокачественные образования почек;
- Нарушения водно-электролитного баланса;
- Эпилептические приступы;
- Миастения;
- Паралич сосудистой системы;
- Болезнь Паркинсона;
- Церебральный паралич.

13.7. Оператор Комплекса рекомендует при посещении спа-комплекса (процедура массажа/парения*):

- перед сеансом массажа (парения) принять душ. Если использовались крема или масла, которые рекомендуется смывать, то душ необходимо принимать также после прохождения процедуры.

- прибыть на процедуру за 10- 15 минут до её начала. При опоздании или отмене визита необходимо предупредить Оператора Комплекса по телефону. При опоздании Гостя на СПА-процедуру, время проведения процедуры не продляется и стоимость не пересчитывается.
 - при проведении сеанса массажа соблюдать тишину, перевести мобильные телефоны в бесшумный режим или отключить их.
 - перед началом процедуры массажа (парения) желательно заранее снять цепочки, кольца и другие украшения.
 - воздержаться от приёма пищи и употребления спиртных напитков за 1-1.5 часа перед проведением массажа (парения).
 - ознакомиться с полным перечнем противопоказаний возможно на стойке ресепшен в спа-комплексе и при заполнении расписки.
 - при проведении процедуры Гость незамедлительно должен сообщить специалисту СПА о любых изменениях самочувствия и о недомоганиях.
- * При явных признаках противопоказаний к процедурам специалист СПА имеет право отказать Гостю в проведении процедуры.*

14.ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЗОН ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ КОМПЛЕКСА

14.1. На территории зон общественного питания запрещено:

- курить;
- сорить и нарушать санитарное состояние в зоне общепита (выбрасывать остатки еды и посуды вне урн, плевать на пол, бросать жевательную резинку);
- залезать ногами на столы, стулья, барные стойки;
- применять вандальные действия к оборудованию, кидаться едой, посудой;
- нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах, грубить персоналу и Гостям, повышать голос на персонал и Гостей, унижать и оскорблять их, отвлекать персонал посторонними разговорами;
- выносить приобретенные продукты питания и напитки за пределы зоны общественного питания;
- принимать принесенные с собой продукты питания.

14.2. В обслуживании может быть отказано лицу, чье поведение может представлять собой угрозу порядку, безопасности персонала и Гостей, гигиеническому состоянию Комплекса и/или противоречит принятым в обществе правилам поведения и морали.

14.3. Так как Комплекса является зоной повышенной опасности, Гости обязаны следить за количеством потребляемых ими алкогольных напитков, адекватно оценивать свое физическое состояние, понимать степень рисков нахождения в алкогольном состоянии у воды и прислушиваться к замечаниям персонала зоны общественного питания по поводу количества выпитого ими алкоголя.

14.4. Предоставление услуг общественного питания осуществляется за денежные средства (в холле Комплекса в случае работы расположенных в холле объектов общественного питания) и/или за счет средств на виртуальном счёте, привязанном к уникальному идентификатору электронного браслета (Аквазона).

14.5. Гости несут ответственность за разбитую или поврежденную по их вине посуду, а также иной ущерб в соответствии с прайс-листом Оператора Комплекса.

РАЗДЕЛ 15. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ОТРЫТОГО «ЛЕТНЕГО БАССЕЙНА

15.1. Ввиду глубоководности бассейна «Летний» (глубина 1,4 м-1,8м) и с целью обеспечения безопасности, доступ на его территорию запрещен посетителям в возрасте до 14 лет и ростом ниже 160 см.

15.2. С целью обеспечения безопасности, сопровождаемые законными представители несовершеннолетние в возрасте с 14 до 18 лет, могут находиться на территории бассейна только в присутствии законных представителей и под их надлежащем контролем.

15.3. С целью обеспечения безопасности, Гостям Термального Комплекса, не владеющим навыками плавания при посещении данного бассейна рекомендовано ношение спасательных жилетов, либо отказаться от посещения данного бассейна.

15.4. При спуске в бассейн необходимо держаться за поручни как в момент входа в бассейн, так и момент выхода из него.

15.5. Осуществляя пользования данным бассейном Гости (особенно не владеющие навыками плавания, либо имеющие иные ограничения по состоянию здоровья), единолично несут и принимают на себя ответственность за обеспечение собственной безопасности.

15.6. Законные представители сопровождающие несовершеннолетних допустившие их к пользованию данным бассейном, понимают и принимают на себя все риски, связанные с разрешением такого допуска в том числе риски причинения вреда здоровью несовершеннолетним, а также единолично несут ответственность за обеспечения безопасности сопровождаемых несовершеннолетних лиц.

15.7. В летнем бассейне не рекомендовано погружаться в воду с головой.

15.8. Запрещено купание в летнем бассейне сразу после приёма пищи и после употребления алкогольных напитков.

15.9. Запрещено прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, кричать, исполнять акробатические прыжки, задерживать дыхание под водой, толкать другихGuestов, свистеть, заступать и прыгать на решётки сливных отверстий и желобов.

15.10. Гости летнего бассейна должны выполнять требования инструкторов и других сотрудников Оператора Комплекса в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Открытой зоны отдыха. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций Гости обязаны действовать в соответствии с указаниями инструкторов, находящихся на территории Открытой зоны отдыха.

16. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТЯМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

16.1. Все Гости Комплекса имеют право на получение первой доврачебной медицинской помощи.

16.2. При возникновении недомогания или получения травмы Гость обязан незамедлительно обратиться в медпункт Комплекса.

16.3. Гость может обратиться в медпункт самостоятельно или при содействии сотрудников Оператора Комплекса.

16.4. При обращении в медпункт Гость обязан сообщить медицинскому персоналу свои данные (ФИО, год рождения, адрес), а также место и время получения травмы, или возникновения недомогания. Указанная информация заносится в медицинский журнал с целью статистического

учёта. Для получения медицинской помощи, Гость обязан подписать согласие на получение медицинских услуг и согласие на обработку персональных данных.

16.5. Медицинский персонал Оператора Комплекса справок, больничных листов, официальных заключений не выдаёт.

16.6. Медицинский персонал Оператора Комплекса оказывает первую доврачебную помощь, и при необходимости оставляет за собой право вызова скорой помощи.

16.7. В случае отказа от рекомендаций медицинского персонала, а также отказа от получения первой доврачебной помощи при необходимости таковой Гость обязан написать расписку об отказе от первой доврачебной помощи, в данном случае медицинский персонал ответственности за пострадавшего не несет.

РАЗДЕЛ 17. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

17.1. В случае утраты или повреждения имущества Комплекса по вине Гостя, он обязан возместить причиненный ущерб, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

17.2. За ущерб, нанесенный Оператору Комплекса, Курорту (его объектам), находящемуся в нем имуществу, имуществу и/или здоровью Гостей, Гость несёт ответственность в установленном законодательством порядке. За ущерб, нанесённый несовершеннолетними, а также лицами с ограниченными возможностями, несут ответственность их родители (опекуны, попечители).

17.3. Родители, опекуны или другие сопровождающие несовершеннолетних совершеннолетние лица несут ответственность за ознакомление прибывших вместе с ними несовершеннолетних с правилами Комплекса и соблюдение настоящих Правил.

17.4. Оператор Комплекса не несёт ответственность за несовершеннолетних Гостей в возрасте до 14 (Четырнадцать) лет (а равно за недееспособных лиц), оставленных без присмотра совершеннолетними Сопровождающими их лицами. Оператор Комплекса не несёт ответственности за состояние здоровья и возможный травматизм несовершеннолетнего лица (ребёнка, подростка до 14 лет), если несовершеннолетнее лицо (ребёнок, подросток) оставалось без наблюдения взрослого в нарушение настоящих Правил либо им были нарушены правила посещения Комплекса, в том числе правила пользования водными аттракционами и/или бассейнами.

17.5. Гость, потерпевший имущественный и/или неимущественный ущерб, обязан незамедлительно сообщить об этом работнику Оператора Комплекса с указанием места, времени, обстоятельств происшествия и лиц, которые были свидетелями происшествия. При несоблюдении Гостем данного условия в дальнейшем предъявленные жалобы и претензии относительно нанесённого здоровью и/или имуществу вреда, рассмотрению не подлежат.

17.6. Оператор Комплекса не несёт ответственности за сохранность личных вещей или ювелирных украшений Гостей, оставленных в индивидуальных шкафчиках (за исключением случаев неисправности шкафчиков, возникшей до момента начала его использования Гостем), а также вещей, оставленных без присмотра, или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены, включая купальные костюмы Гостей, которые были повреждены во время пользования горками для спуска.

Если иное не установлено настоящими Правилами, Гость самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им на территории Комплекса.

17.7. Оператор Комплекса не несёт ответственности за возникшие в отношении здоровья и имущества Гостей последствия (травмы, повреждения, иной вред) или нанесённый в отношении

третьих лиц ущерб, а также не принимает и не рассматривает претензий, если такие последствия возникли в результате несоблюдения Гостями требований и рекомендаций, закреплённых в настоящих Правилах, информации, указанной на предупредительных знаках и надписях Комплекса, а также невыполнения правомерных указаний персонала Оператора Комплекса.

17.8. Оператор Комплекса не несёт ответственности за вред, причиненный здоровью Гостей (отравление, кишечная инфекция и т.д.), а также возможные аллергические реакции, в результате приёма Гостями принесенных с собой продуктов питания и напитков.

17.9. Персонал Оператора Комплекса уполномочен предпринимать меры в отношении Гостей, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также в отношении Гостей, не реагирующих на замечания персонала и/или не соблюдающих настоящие Правила.

17.10. Подписывая расписку, Гость даёт согласие на соблюдение Правил и несёт полную ответственность за их соблюдение в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации. Несоблюдение Правил посещения Комплекса является основанием для удаления Гостя из Комплекса без какого-либо денежного возмещения.

17.11. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, предъявляются Гостем Оператору Комплекса в письменном виде. Порядок и сроки удовлетворения претензий Гостей регулируются законодательством Российской Федерации.

17.12. В случае нарушения установленных Правил Оператор Комплекса вправе отказать в предоставлении услуги, и прибегнуть к помощи правоохранительных органов. Оплата услуги производится в соответствии с действующими тарифами.

РАЗДЕЛ 18. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ГОСТЕЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

18.1. В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций - стихийные бедствия, катастрофы техногенного характера, пожар и прочее, Гости не должны поддаваться панике.

18.2. Гости обязаны чётко выполнять команды обслуживающего персонала.

18.3. После команды персонала или сигнала тревоги переданного по системе оповещения, Гости должны освободить, покинуть аттракционы и бассейны, помещения раздевалок, бистро, санузлов и прочее, и выйти на открытые территории, покинуть Аквапарк и/или спа-комплекс, используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.

18.4. Схемы эвакуации размещены на территории Комплекса.

18.5. Покидая Курорт, Гости должны соблюдать спокойствие, сохранять входной билет/электронный браслет, не бежать, не создавать давки в проходах и на лестничных маршах, держаться за поручни, не перелезать через ограждения и напирать на них, избегать при движении по территории Комплекса мест, находящихся на высоте.

18.6. Взрослые Гости должны обеспечить безопасную эвакуацию детей.

РАЗДЕЛ 19. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

19.1. Настоящие Правила опубликованы на сайтах: www.letto-letto.com, www.marcial.ru, www.marcialmed.ru, а также размещены на кассах и иных местах на территории Комплекса.