



**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ АКВАКОМПЛЕКСА «Завидово АКВА & СПА»**

**ОГЛАВЛЕНИЕ:**

1.	Основные определения терминов	2
2.	Общие положения	4
3.	Порядок предоставления услуг	7
4.	Порядок посещения Аквакомплекса	12
4.1.	Правила пользования гардеробом	12
4.2.	Правила пользования раздевалками и душевыми	13
4.3.	Порядок посещения зоны аттракционов	14
4.4.	Порядок посещения зоны бассейнов, термальной зоны Аквакомплекса	14
4.5.	Правила посещения Аквакомплекса несовершеннолетними	18
4.6.	Правила посещения Аквакомплекса людьми с ограниченными возможностями	19
4.7.	Правила посещения Аквакомплекса группой	21
4.8.	Правила посещения зоны общественного питания на территории Аквакомплекса	21
4.9.	Правила посещения зоны СПА-центра Аквакомплекса	22
5.	Порядок предоставления первой медицинской помощи	24
6.	Запреты	24
7.	Права и обязанности Посетителя	32
8.	Права и обязанности Исполнителя	34
9.	Ответственность сторон	36
10.	Заключительные положения	39



## 1. ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ

Термины и определения, используемые в настоящих Правилах:

1.1. **Аквакомплекс «Завидово АКВА & СПА»** (далее – «Аквакомплекс») – многофункциональный комплекс водных развлечений Общества с ограниченной ответственностью «Завидово Парк» зарегистрированного в соответствии с законодательством Российской Федерации за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1196952013170, имеющего место нахождения по адресу: 171266, Тверская область, Конаковский МО д. Архангельское, ул. Лесная, д. 1, этаж 1, помещение 27, офис 1 (далее – «Исполнитель»), оказывающий услуги посетителям и расположенный по адресу: 171266, Тверская область, муниципальный округ Конаковский, район Вараксино, бульвар Тверской, здание 12.

### 1.1.1. К территории Аквакомплекса относятся:

#### Зона Аквапарка:

- зона холла и ресепшн Аквапарка – место расположения касс, турникетов и информации о предоставляемых услугах;
- зона раздевалок Аквапарка – кабинки для переодевания, в том числе и для маломобильных групп населения, шкафчики для хранения вещей, душевые, туалеты, зоны пользования фенами, комнаты матери и ребенка;
- водная зона – все бассейны 1 этажа – *открытый бассейн «Бухта», открытый бассейн «Лагуна», открытый бассейн «Аквактерраса», Панорамный бассейн, Джакузи, Водная игровая зона для детей «Аквадискотека», открытый бассейн «Марина», Бассейн и мокрый бар, Волновой бассейн, 4 гидромассажных бассейна на виллах, Релакс бассейн и джакузи, Инфинити бассейн* (далее – «зона Бассейнов»), *Ленивая река, Двойной РокетБЛАСТ, Торнадо, Гидротруба, Чёрная дыра, Свободное падение, Мультифон, Kidz tornado (Детский торнадо), Kidz Miniriver (Минирека), Kidz proracer (Проф гонщик), Kidz twister (Детский твистер), Kidz bowl (Чауа), Fonelas WaterParty Гидротруба-1, Fonelas WaterParty Гидротруба-2, Fonelas WaterParty Гидротруба-3, Fonelas WaterParty Гидротруба-4, Fonelas WaterParty Мультифон* (далее – «зона водных аттракционов»), и все прилегающие к ним территории, туалеты;
- зона отдыха и релаксации, включающая зоны лежаков, пляж медленной реки;
- зона бунгало и вип-вилл для индивидуальной аренды;
- зона услуг общественного питания (*Снэк-бар, Семейный бар, Мокрый бар, VIP бар*).

#### Зона СПА-центра:

- зона ресепшн СПА-центра, турникетов и информации о предоставляемых процедурах;
- зона раздевалок СПА-центра;
- термальная зона/зоны - *Хаммам, сауны и парные, частные бани* (далее – «Бани»), дорожка Кнейпа, душ впечатлений, снежная комната, педилувий, все прилегающие зоны, туалеты.
- зона проведения массажей и индивидуальных СПА-процедур,
- зона бассейнов СПА (*Релаксационный бассейн, Джакузи, Цитрусовый бассейн, Флотационный бассейн, Плавательный бассейн, Холодный и горячий бассейны*),

#### Общие зоны Аквакомплекса:

- кабинет первой медицинской помощи (медпункт);
- гардероб;
- зона торговли и оказания потребительских услуг в галереях холла;



- служебные помещения.

1.2. **Посетитель** – физическое лицо, находящееся на территории Аквакомплекса, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и использующее услуги (товары) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. **ОТЕЛЬ** – один из отелей, продажи услуг проживания в котором осуществляет Исполнитель:

- гостиница «РЯБИНА от Васта, Завидово» («RYABINA by Vasta, Zavidovo»), расположенная по адресу: Тверская область, муниципальный округ Конаковский, район Вараксино, бульвар Тверской, здание 10;

- гостиница «ЭРБЕЛИЯ от Васта, Завидово» («ERBELIA by Vasta, Zavidovo»), расположенная по адресу: Тверская область, муниципальный округ Конаковский, район Вараксино, бульвар Тверской, здание 8;

- гостиница «БРЕВИС от Васта, Завидово» («BREVIS by Vasta, Zavidovo»), расположенная по адресу: Тверская область, муниципальный округ Конаковский, деревня Вараксино, бульвар Тверской, здание 6;

Билет, приобретенный вместе с проживанием в Отеле далее по тексту, именуется также – Билет.

Посетитель, который приобрел Билет вместе с проживанием в Отеле посещает Аквакомплекс с учётом всех условий настоящей Оферты.

1.4. **Администрация** – лица, на которых генеральный директором ООО «ЗАВИДОВО ПАРК» возложена обязанность по осуществлению и сопровождению операционной деятельности Аквакомплекса и управления им.

1.5. **Электронный браслет** – устройство, являющееся входным билетом в Аквакомплекс и ключом от персонального шкафчика в раздевалке. Электронный браслет даёт право Посетителю на вход, выход и пользование виртуальным депозитом, с помощью которого осуществляются расчеты за платные услуги в Аквакомплексе. Электронный браслет является собственностью Аквакомплекса и подлежит возврату Посетителем при выходе по окончании посещения Аквакомплекса. Если Электронный браслет был получен Посетителем на ресепшн Отеля, то его необходимо вернуть Администратору Аквакомплекса по окончании посещения.

1.6. **Виртуальный депозит** – действующая на территории Аквакомплекса система расчетов «1 балл = 1 рубль», применяемая при использовании услуг (питания, аренды инвентаря, услуг спа-мастеров и т.д.). Оплата Дополнительных услуг Аквакомплекса производится с помощью электронного браслета путем списания с него баллов перед выходом из Аквакомплекса на кассе ресепшн или в Терминале самообслуживания. Виртуальный депозит предоставляется лицам, которые приобрели Билет в Аквакомплекс без проживания в Отеле.

1.7. **Терминал самообслуживания** – устройство для осуществления Посетителями самостоятельных платежей в Аквакомплексе и выдачи чеков.

1.8. **Дополнительные услуги** – услуги, предоставляемые в Аквакомплексе на платной основе в соответствии с действующим прейскурантом Аквакомплекса.

1.9. **Режим работы Аквакомплекса** – утвержденные ООО «Завидово Парк», часы работы Аквакомплекса и/или отдельных его зон. Режим работы Аквакомплекса размещается в общедоступном месте по адресу оказания услуг и на официальном сайте [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com)

1.10. **Прейскурант** – документ, утвержденный ООО «Завидово Парк», которым устанавливается полный перечень услуг с указанием их стоимости (в том числе по тарифам, прокату и т.д.), а также виды и размеры неустоек, действующих в Аквакомплексе.

1.11. **Сопровождающее лицо** – совершеннолетнее лицо (Посетитель), сопровождающее несовершеннолетнее лицо/лица в возрасте до 18 (восемнадцати) лет.

1.12. **Руководитель группы** – совершеннолетнее лицо (Посетитель), сопровождающее группу лиц.

Термины, используемые в настоящих Правилах, имеют присвоенное им значение, если из контекста явно не



вытекает иное, и могут употребляться с заглавной или со строчной буквы, как в единственном или во множественном числе.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Настоящие Правила (далее – «Правила») регулируют отношения между Посетителем (потребитель) и Аквакомплексом (Исполнитель).

2.2. Перед акцептом и получением электронного браслета Посетитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами.

2.3. Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения Посетителей, находящихся на территории Аквакомплекса. Акцепт публичной оферты означает, что Посетитель полностью и безоговорочно согласен со всеми предложениями Правил и равносителен заключению договора об оказании услуг в Аквакомплексе с ООО «ЗАВИДОВО ПАРК» (далее – «Договор»). В случае, если Посетитель не согласен с каким-либо пунктом Правил, Исполнитель предлагает отказаться от заключения Договора и пользования услугами Исполнителя.

2.4. Акцептом публичной оферты является осуществление Посетителем оплаты услуг в порядке, определенном в разделе 4 Правил. Договор вступает в силу с даты осуществления Посетителем оплаты за услуги. Частичный акцепт, а равно акцепт на иных условиях (не предусмотренных публичной офертой) не допускается.

2.5. Посетитель обязуется самостоятельно отслеживать изменения в Договоре, размещаемые на официальном сайте Аквакомплекса [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com), в платежно- навигационных терминалах и на стойке регистрации при входе в аквакомплекс.

2.6. Ответственность за последствия, возникшие на территории Аквакомплекса вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил, несет сам Посетитель.

2.7. Соглашаясь с условиями Договора, Посетитель подтверждает свое право и дееспособность, финансовую состоятельность, а также осознает ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора.

2.8. В силу исполнения Договора Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Посетителя на основании статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Акцептируя публичную оферту, Посетитель дает согласие Исполнителю в целях заключения и исполнения Договора, а также для прочих внутренних целей организации собирать, хранить и использовать персональные данные Посетителя (далее – «Согласие»). Обработка персональных данных Посетителя допускается на бумажных и электронных носителях (с использованием и без использования специальных баз данных). Согласие дается до истечения сроков хранения соответствующей информации. Согласие может быть отозвано Посетителем в любой момент путем направления соответствующего письменного уведомления на адрес для почтовой корреспонденции Исполнителя.

2.9. Право на посещение Аквакомплекса предоставляется Посетителю только после оплаты входного тарифа (билета на посещение) в кассах Аквакомплекса, терминале самообслуживания (а также на ресепшн или официальном сайте Отеля) и/или получения фискального чека, электронного браслета. Стоимость оказываемых Аквакомплексом услуг устанавливается Прейскурантом Аквакомплекса, а также Прейскурантом Отеля при покупке Билета в составе комплексной услуги с проживанием на официальном сайте Отеля.

2.10. Правила Аквакомплекса, инструкции (правила) по пользованию водными горками и аттракционами, бассейнами на территории Аквакомплекса составлены в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.11. Правила устанавливают порядок обслуживания (оказание услуг) Посетителям Аквакомплекса, требования



безопасности, гигиены и прочие требования, которые Исполнитель предъявляет к Посетителям; права, обязанности и объем ответственности Исполнителя и Посетителей; условия продажи билетов и оказания дополнительных услуг; запреты на посещение объектов (зон) Аквакомплекса; правила посещения объектов Аквакомплекса несовершеннолетними лицами, правила пользования гардеробом, раздевалкой и душевыми; требования по применению купальных костюмов; правила поведения на водных горках и аттракционах, в Бассейнах, правила посещения термальной зоны; правила посещения зоны общественного питания на территории Аквакомплекса и пр. правила.

2.12. Аквакомплекс расположен по адресу: Российская Федерация, Тверская область, район Вараксино, бульвар Тверской, здание 12.

2.13. Информация о фирменном наименовании, местонахождении Исполнителя, режиме работы (часы работы) Аквакомплекса, номера телефонов ответственных лиц, Прейскурант, Публичная оферта (договор), Правила и иная информация в соответствии с законодательством Российской Федерации размещены на стойке регистрации в холле Аквакомплекса, а также на официальном сайте Аквакомплекса [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com)

2.14. Режим работы Аквакомплекса утверждается генеральным директором ООО «Завидово Парк». Администрация Аквакомплекса вправе вносить изменения в Режим работы Аквакомплекса, отдельных его зон, в т.ч. временные, обусловленные числом Посетителей, в зависимости от сезонных периодов и праздничных мероприятий, технического и санитарного обслуживания. Информация о таких изменениях размещается в общедоступном месте по адресу оказания услуг и на официальном сайте [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com).

2.15. Посетитель имеет право находиться на территории Аквакомплекса только в установленные часы Режимы работы.

2.16. Правила являются обязательными для всех Посетителей, находящихся на территории Аквакомплекса. До акцепта публичной оферты (оплатой посещения Аквакомплекса) Посетитель обязан внимательно ознакомиться с Правилами, а также с действующими тарифами, указанными в Прейскуранте. Сопровождающее несовершеннолетних лицо обязано ознакомить с Правилами сопровождаемых им лиц.

2.17. Заключая Договор с Исполнителем, Посетитель согласно ст. 428 Гражданского кодекса РФ присоединяется к Правилам и обязуется их соблюдать и исполнять в полном объеме и надлежащим образом в течение всего времени пребывания на территории Аквакомплекса.

2.18. Получение фискального (кассового) чека и/или электронного браслета, а также проход на территорию Аквакомплекса через турникет является подтверждением того, что:

- посетитель ознакомлен с Правилами, и они ему понятны и доступны.
- посетитель полностью согласен с Правилами и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.
- сопровождающее несовершеннолетних в возрасте до 18 (восемнадцати) лет лицо ознакомило и разъяснило им Правила в доступной форме и в полном объеме и принимает ответственность за них, в том числе в части соблюдения ими Правил.

При посещении Аквакомплекса организованной группой лиц (в том числе в состав которой входят несовершеннолетние лица), ответственность за ознакомление, разъяснение и соблюдение настоящих Правил всеми несовершеннолетними членами группы несет Руководитель группы.

2.19. Ответственность за последствия, возникшие на территории Аквакомплекса вследствие незнания и/или несоблюдения Правил и/или инструкций (правил) по пользованию объектами, расположенными на территории Аквакомплекса, несет сам Посетитель и/или Руководитель группы, а также Сопровождающее лицо.



2.20. Исполнитель может производить фото и видеосъемку на территории Аквакомплекса без согласия Посетителей с учетом того, что съемка произведена в общественном месте и Посетитель не является основным объектом съемки.

2.21. Посетители ростом до 111 см допускаются в зону Аквапарка, а также общие зоны Аквакомплекса бесплатно. Посетители ростом от 111 см до 140 см допускаются в зону Аквапарка, а также общие зоны Аквакомплекса по специальному детскому тарифу. Посетители ростом от 140 см допускаются в Аквакомплекс по взрослому тарифу. В зону СПА-центра допускаются Посетители в возрасте от 14 (четырнадцати) лет, независимо от роста.

2.22. Несовершеннолетние Посетители в возрасте до 18 (восемнадцати) лет допускаются на территорию Аквакомплекса (территория после пересечения турникета «на вход») только в сопровождении лиц (Посетителей), достигших восемнадцати лет.

2.23. На одного сопровождающего совершеннолетнего Посетителя в комплекс допускаются не более 5 (пяти) несовершеннолетних Посетителей. Посетители, желающие находиться на территории Аквакомплекса для сопровождения несовершеннолетнего Посетителя, обязаны оплатить вход и переодеться: женщины в купальные костюмы, мужчины - в купальные плавки, плавательные шорты.

2.24. Администрация Аквакомплекса в праве потребовать от Посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность и подтверждающий возраст Посетителя на территории Российской Федерации, а Посетитель обязан предъявить указанный документ.

2.25. При посещении Аквакомплекса несовершеннолетними лицами ответственность за их безопасность, за нанесенный ими ущерб, за состояние их здоровья, поведение, соблюдение ими настоящих Правил на всей территории Аквакомплекса несут целиком и полностью родители или иные совершеннолетние лица, сопровождающие несовершеннолетних.

2.26. При посещении Аквакомплекса группой Посетителей, в состав которой входят несовершеннолетние лица, ответственность за ознакомление, разъяснение и соблюдение настоящих Правил несовершеннолетними лицами несет Руководитель группы.

2.27. На всей территории Аквакомплекса несовершеннолетние лица должны находиться строго под наблюдением и контролем сопровождающих их лиц, которые несут за них полную ответственность.

2.28. Посетители, в том числе посетители, сопровождающие несовершеннолетних, нарушившие настоящие Правила и действующие ограничения, дезинформирующие сотрудников Аквакомплекса о возрасте и состоянии здоровья своего и сопровождающего несовершеннолетнего, несут полную ответственность за последствия принятых ими решений.

2.29. При посещении Аквакомплекса организованной группой лиц ответственность за соблюдение настоящих Правил всеми членами группы несет Руководитель группы. В случае если лицами организованной группы являются несовершеннолетние Посетители в возрасте до 18 (восемнадцати) лет, то они допускаются в Аквакомплекс только в сопровождении Посетителей, достигших восемнадцати лет. На одного сопровождающего совершеннолетнего Посетителя (Руководителя группы) в Аквакомплекс допускаются не более 5 (пяти) несовершеннолетних Посетителей из организованной групп.

2.30. Посетители на всей территории Аквакомплекса должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Посетителей.

2.31. Громкие, привлекающие внимание разговоры на территории Аквакомплекса являются нежелательными.

2.32. Настоящие Правила составлены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.33. Аквакомплекс работает в условиях строгих мер безопасности, контроля доступа и соблюдения санитарных



норм, установленных действующим законодательством.

2.34. Все аттракционы и бассейны Аквакомплекса соответствуют стандартам безопасности, установленным Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии России, включая и техническую сертификацию на территории Российской Федерации.

2.35. Правила безопасности и эксплуатации распространяются как на посетителей, так и на сотрудников парка.

2.36. Для обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Аквакомплекса, Посетитель обязан выполнять все требования и инструкции сотрудников Аквакомплекса.

### **3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

3.1. В целях обеспечения безопасности Посетителей за ними ведется аудио/видеонаблюдение на всей территории Аквакомплекса, допустимой для видеонаблюдения в соответствии с законодательством РФ (за исключением кабинок для переодевания, душевых, туалетов). Записи хранятся и удаляются согласно законодательству Российской Федерации.

3.2. В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов, проход на территорию Аквакомплекса осуществляется через специально установленные арочные металлодетекторы, ручная кладь (сумки, портфели и т.д.) подлежат осмотру при помощи специальных технических устройств – интроскопов. В случае, если интроскопы не функционируют, либо габариты и масса ручной клади превышает габариты тоннеля интроскопа – Посетители предъявляют сотрудника охраны содержимые вещи для осмотра.

3.3. Посетители имеют право находиться на территории Аквакомплекса и его объектах только в установленные часы работы Аквакомплекса и его объектов согласно оплаченному тарифу. Продолжительность оплаченного времени пребывания (сеанса) зависит от выбранного и оплаченного тарифа. После окончания указанного времени Посетители обязаны покинуть территорию объектов и самого Аквакомплекса.

3.4. Часы работы Аквакомплекса, указываются при входе в здание Аквакомплекса, на стойке регистрации в зоне холла, а также на официальном сайте Аквакомплекса [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com).

3.5. Вход Посетителей в Аквакомплекс прекращается за 60 минут до окончания работы Аквакомплекса. Посетитель должен запланировать выход из Аквакомплекса заранее, чтобы пройти турникет Аквакомплекса «на выход» ранее, чем окончание работы Аквакомплекса. За более поздний выход Посетителя из Аквакомплекса предусмотрена неустойка, указанная в Прейскуранте.

3.6. Общее количество Посетителей, одновременно находящихся в Аквакомплексе - ограничено. В целях создания комфортных условий и обеспечения безопасности при достижении максимально допустимого числа Посетителей Администрация вправе временно прекратить допуск новых Посетителей в Аквакомплекс. О превышении количества Посетителей Администрация информирует Посетителей перед приобретением билетов.

При покупке билета на официальном Сайте Аквакомплекса или на официальном сайте Отеля, Посетителю гарантировано посещение в тот день, на который куплен билет. В случае приобретения гостем Отеля тарифа, предусматривающего многократное посещение Аквакомплекса в течение периода проживания в Отеле, указанному посетителю гарантирована возможность посещения Аквакомплекса в дни его проживания в Отеле.

3.7. В случае невозможности оказания услуг (вследствие возникновения непредвиденных технических неполадок водных горок, аттракционов, бань и т.п.), и как следствие, невозможности их использования, снижение цены на время пребывания в Аквакомплексе не производится.

3.8. Администрация Аквакомплекса вправе вносить временные ограничения на посещение Аквакомплекса для



несовершеннолетних лиц, в том числе с установлением запрета на посещение Аквакомплекса несовершеннолетними лицами, установлением «взрослого» (посещение Аквакомплекса допустимо только совершеннолетними лицами) или «детского» (посещение Аквакомплекса допустимо только совершеннолетними лицами совместно с несовершеннолетними лицами) дня или сеанса в течение дня.

**3.9.** Администрация Аквакомплекса вправе остановить (приостановить) работу любой водной горки, аттракциона, бассейнов, термальной зоны, зоны проведения массажей и индивидуальных процедур, а также Аквакомплекса в целом в следующих случаях:

- санитарной обработки (согласно требованиям СанПин);
- планово-предупредительного ремонта оборудования;
- проведения текущих ремонтов;
- технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования;
- аварийных ситуаций, возникших не по вине Администрации Аквакомплекса и связанных с обеспечением безопасности Посетителей;
- возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся стихийные бедствия природного и техногенного характера, забастовки, войны, действий органов государственной власти и управления или других независимых от Администрации Аквакомплекса обстоятельств, делающих невозможным предоставление Посетителю услуг Аквакомплекса.

**3.10.** Право посещать Аквакомплекс (территория после пересечения турникета «на вход») предоставляется лицам, оплатившим посещение и получившим электронный браслет. Посетителям ростом от 111 см до 140 см также выдается электронный браслет, который необходимо зафиксировать на запястье ребенка.

**3.11.** Сотрудники Аквакомплекса в праве производить замеры роста посетителей, приобретающих Билет по детскому тарифу, посредством специально оборудованного ростомера, расположенного в зоне касс Аквакомплекса, с целью подтверждения соответствия указанного тарифа установленным требованиям — росту менее 140 см включительно. Аналогичным образом сотрудники вправе осуществлять контроль роста детей, пользующихся бесплатным посещением Аквакомплекса, при условии соблюдения требования о максимальном росте указанных лиц не более 111 см включительно.

**3.12.** В случае установления несоответствия роста посетителя параметрам, предусмотренным выбранным тарифом, посетитель либо сопровождающее его лицо обязаны незамедлительно внести плату, соответствующую разнице в стоимости тарифов, соответствующих фактическому росту посетителя.

**3.13.** Электронный браслет является входным билетом на территорию Аквакомплекса, а также ключом от шкафчика в раздевалке, ключом от шкафчика для хранения вещей, телефонов в зонах бассейнов, а также платежным средством за товары и услуги, в том числе за услуги общественного питания, на территории Аквакомплекса.

**3.14.** Электронный браслет является собственностью Аквакомплекса. Посетитель несет ответственность за сохранность и целостность данного электронного браслета.

**3.15.** При получении электронного браслета Посетитель обязан осмотреть его и убедиться в отсутствии каких-либо повреждений, не отходя от кассы. При наличии повреждений на браслете, необходимо заменить браслет у кассира. Претензии Посетителя о выявленных повреждениях электронного браслета после того, как он отошел от кассы Аквакомплекса, Администрацией не принимаются и не рассматриваются.

**3.16.** Во время нахождения на территории Аквакомплекса, Посетитель обязан постоянно носить на своем запястье, полученный им браслет и по любому требованию сотрудника Аквакомплекса предъявлять ему на обозрение. Передача электронного браслета другим Посетителям запрещена.



**3.17.** Электронный браслет запрограммирован на один шкафчик и не имеет копий.

Узнать номер своего персонального шкафчика можно с помощью электронного браслета на специальных информационных считывателях, установленных в зонах раздевалок Аквакомплекса.

**3.18.** После прохода через турникет Аквакомплекса расчет за услуги и товары наличными денежными средствами или с использованием банковских карт на территории Аквакомплекса запрещены. Для расчета за дополнительные товары и услуги на территории Аквакомплекса Посетителю необходимо воспользоваться электронным браслетом. Вся информация об оказанных услугах, приобретенных товаров на территории Аквакомплекса накапливается в электронном виде на браслете.

**3.19.** Посетителю, который приобрел Билет в Аквакомплекс без услуги проживания в Отеле, предоставляется виртуальный депозит лимитом 10000 (десять тысяч) баллов (эквивалент 1 балл = 1 рубль), который зачисляется на его электронный браслет для приобретения товаров, услуг на территории Аквакомплекса в соответствии с Прейскурантом. При использовании Посетителем дополнительных услуг и/или приобретении товаров стоимость их потребления учитывается на электронном браслете (накапливается на его электронном браслете). Для Посетителей, которые приобрели Билет в Аквакомплекс в составе комплексной услуги с проживанием в Отеле, стоимость потребления приобретенных товаров, услуг на территории Аквакомплекса начисляется на депозитный счёт в Отеле.

**3.20.** Сопровождающий вправе разрешить несовершеннолетнему лицу в возрасте от 14 (четырнадцати) до 18 (восемнадцати) лет пользоваться собственным виртуальным депозитом Аквакомплекса/депозитным счётом в Отеле. При этом взрослый имеет право отграничить максимальную сумму расходов ребёнка в пределах своего депозита/виртуального депозита. По умолчанию такое разрешение не даётся, и ребенок не может приобретать товары, услуги на территории Аквакомплекса. Разрешение Оформляется Сопровождающим лицом добровольно и оформляется при покупке входных билетов через Сайт Аквакомплекса путём установки соответствующей отметки в электронной форме, либо непосредственно в Аквакомплексе при обращении Сопровождающего лица к Администратору.

**3.21.** Об утрате или повреждении электронного браслета Посетитель обязан незамедлительно сообщить представителю Администрации Аквакомплекса. Под повреждением электронного браслета подразумевается любое действие или бездействие Посетителя, в результате которого электронный браслет потерял свои эксплуатационные свойства и не может быть использован в дальнейшем. Разрыв ремешка браслета, а также разрезы, воздействие на него огнём, а также средствами, ведущими к его повреждению и утрате целостности, считается повреждением браслета. В случае потери электронного браслета или его повреждения Посетитель несёт ответственность в соответствии с настоящими Правилами. В случае утраты или повреждения временного электронного браслета, приобретенного по взрослому и/или детскому тарифу, с Посетителя взимается компенсационная стоимость в размере, указанном в Прейскуранте.

**3.22.** Вход и выход через турникеты Аквакомплекса осуществляются только по электронным браслетам.

**3.23.** Право входа в Аквакомплекс утрачивается сразу после прохода Посетителем через Турникет. Если Посетителю потребуется выйти на пределы турникета и затем вернуться в Аквакомплекс (например, для посещения ресторана центра отдыха, оказания медицинской помощи, приобретения детских товаров и прочих нужд), решение о возможности повторного входа в Аквакомплекс принимает Администрация Аквакомплекса. В случае согласования с Администрацией, к электронному браслету посетителя применяется опция «Временная пауза» (кроме тарифов, предусматривающих многократное посещение Аквакомплекса в дни проживания в Отеле).

**3.24.** При возникновении у Посетителя вопросов относительно порядка использования электронного браслета, он может обратиться к сотруднику Аквакомплекса за консультацией.



**3.25.** Время пребывания в Аквакомплексе (территория после пересечения турникета «на вход») и период пользования услугой посещения Аквакомплекса контролируется Посетителем самостоятельно.

Время начала пользования услугой (посещения) – с момента пересечения турникета контрольно-пропускной системы, установленной перед входом в зоны раздевалок Аквакомплекса после линии касс.

Время окончания – в момент выхода через турникет из раздевалок Аквакомплекса к линии касс.

Время пребывания в зоне Аквакомплекса исчисляется с момента входа Посетителя через турникеты контрольно-пропускной системы «на вход» и до момента выхода Посетителя через турникеты «на выход» из зоны Аквакомплекса.

В случае превышения предварительно оплаченного времени пребывания производится доплата в соответствии с Прейскурантом.

**3.26.** Время пребывания на территории Аквакомплекса фиксируется считывающими устройствами турникетов. Для прохода через турникет Посетитель должен поднести электронный браслет к считывающему устройству турникета и выйти за его пределы. Если индикатор показывает зеленый сигнал, Посетитель может покинуть территорию Аквакомплекса. Если индикатор показывает красный сигнал, Посетителю необходимо обратиться к дежурному администратору Аквакомплекса и выяснить причины, по которым электронный браслет не сработал.

**3.27.** Пройдя через турникет, Посетитель должен пройти в раздевалку, переодеться, сложить вещи в персональный шкафчик, предоставляемый ему Аквакомплексом для пользования, закрыть его с помощью браслета, принять душ.

**3.28.** Услуги Аквакомплекса считаются полностью оказанными Посетителю и сопровождаемому им лицу после выхода их через турникет за пределы касс Аквакомплекса.

**3.29.** Посетитель, приобретая билет для посещения объектов Аквакомплекса по выбранному тарифу, имеет право на один вход и один выход через турникет в зонах касс Аквакомплекса (кроме тарифов, предусматривающих многократное посещение Аквакомплекса в дни проживания в Отеле).

**3.30.** Посетитель, которым приобретен однодневный Билет, при прохождении турникета Аквакомплекса «на выход» утрачивает право на пользование услугами Аквакомплекса. В этом случае деньги за неиспользованное время возврату Посетителю не подлежат. Для повторного посещения Аквакомплекса он должен вновь приобрести входной билет согласно действующим тарифам по Прейскуранту Аквакомплекса.

**3.31.** Посетитель по своему усмотрению может досрочно прекратить сеанс и покинуть Аквакомплекс, пройдя турникет на выходе. При неполном использовании оплаченного времени денежное возмещение также не производится. Для повторного входа Посетителя в объекты Аквакомплекса ему необходимо произвести оплату нового билета (кроме тарифов, предусматривающих многократное посещение Аквакомплекса в дни проживания в Отеле).

**3.32.** Пребывание на территории Аквакомплекса сверх времени по приобретенному тарифу оплачивается Посетителем на кассе ресепшн или в терминале самообслуживания Аквакомплекса по тарифу доплаты за каждую последующую минуту превышения согласно Прейскуранту.

**3.33.** Администрация Аквакомплекса вправе путем считывания данных электронного браслета найти соответствие любого билета с электронной базой и определить время приобретения, входа, стоимость билета, а также иные необходимые данные.

**3.34.** Совершеннолетние Посетители при приобретении билета обязаны иметь при себе документ, подтверждающий возраст несовершеннолетнего в случае его сопровождения.

**3.35.** Лица, желающие приобрести билет со скидкой, обязаны предъявить документ, предоставляющий право на получение скидки согласно Прейскуранта или скидочный купон.

**3.36.** Лицо, которым был приобретён билет на посещение Аквакомплекса, вправе осуществить возврат



приобретённого билета до момента его использования, то есть до момента прохода через турникет на кассе Аквакомплекса.

**3.37.** При малейших недомоганиях или травмах Посетитель должен обратиться к сотруднику Аквакомплекса для оказания доврачебной помощи и вызова скорой медицинской помощи.

**3.38.** Ознакомившись с Прейскурантом и выбрав вид услуг, Посетитель осуществляет акцепт публичной оферты путем оплаты 100% стоимости услуг и получает от Исполнителя соответствующий билет на оказание услуг. Обязанность по оплате услуг Исполнителя считается исполненной Посетителем с момента внесения денежных средств в кассу Исполнителя, платежно-навигационные терминалы, расположенные на территории Аквакомплекса. С момента приобретения билета Договор автоматически считается заключенным и вступает в силу. Исполнитель приступает к выполнению своих обязательств по Договору с момента оплаты билета.

**3.39.** Кассовый чек и/или электронный браслет подтверждает право каждого Посетителя пользоваться услугами Аквакомплекса в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом. Кассир выдает Посетителю контрольно-кассовый чек и электронный браслет в порядке очередности.

**3.40.** Цены на билеты, информация о тарифах, сезонных акциях, специальных условиях и предложениях указаны на информационных экранах в зоне касс, в платежно-навигационных терминалах, на официальном сайте Аквакомплекса [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com) (информация, размещенная на данном сайте, является справочной и может изменяться по усмотрению Исполнителя). Администрация Аквакомплекса вправе ввести акционные тарифы, разместив информацию о них вышеуказанным способом. Правила и порядок действия акционных тарифов определяются отдельными внутренними нормативными актами (приказами) Аквакомплекса.

**3.41.** Минимальное время посещения Аквакомплекса – 5 (пять) часов, если иное не предусмотрено отдельными тарифами, включенными в Прейскурант.

**3.42.** Детский тариф доступен только для Посетителей зоны Аквапарка ростом от 111 см до 140 см. Все остальные тарифы являются взрослыми тарифами (кроме несовершеннолетних лиц ростом до 111 см).

**3.43.** Продажа билетов может быть временно приостановлена вследствие технических неполадок, и по основаниям, указанным в п.3.4. настоящих Правил или в случаях, когда все шкафчики для хранения вещей заняты.

**3.44.** В случае эвакуации Посетителей с территории Аквакомплекса и/или объектов Аквакомплекса при наличии или возникновении угрозы террористического акта, неисправности(ей) водных горок, аттракционов, бассейнов и иных непредвиденных неполадок, независящих от Администрации Аквакомплекса, которые могут привести к невозможности пользования всем комплексом услуг на территории Аквакомплекса, а также в случае невозможности оказания услуг, использования отдельных аттракционов или зон Аквакомплекса вследствие возникновения непредвиденных технических неполадок или иных форс-мажорных ситуаций в Аквакомплексе, снижение стоимости времени пребывания (действующих тарифов на пребывание) в Аквакомплексе, начисление дополнительного времени и возврат денежных средств не производится.

**3.45.** С Посетителя, который не способен оплатить чек за оказанные услуги и/или дополнительно проведенное время (сверх оплаченного тарифа) на территории Аквакомплекса, деньги взыскиваются в досудебном, а так же судебном порядке, установленном законодательством РФ.

**3.46.** Посетители без электронных браслетов, которые не подтвердили свое законное нахождение на территории Аквакомплекса (не представившие контрольно-кассовый чек и \или браслет), обязаны покинуть Аквакомплекс без возмещения стоимости билета.

**3.46.** Посетители, нарушающие Правила аквакомплекса из-за употребления алкогольных напитков обязаны покинуть аквакомплекс по просьбе Администрации без возмещения денежных средств.



## **4. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ АКВАКОМПЛЕКСА**

### **4.1. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ГАРДЕРОБОМ**

4.1.1. Гардероб работает на минус первом этаже Аквакомплекса для Посетителей ежедневно в осенне-зимне-весенний период (с учетом погодных условий) в соответствии с режимом работы Аквакомплекса.

4.1.2. Вход на территорию Аквакомплекса осуществляется без верхней одежды. До момента прохода через турникет в раздевалки Аквакомплекса Посетитель обязан оставить верхнюю одежду в гардеробе.

4.1.3. Посетитель передает в гардероб для хранения: верхнюю одежду (куртки, плащи, пальто, шубы и пр.), дождевики, костюмы/платья в чехлах.

4.1.4. Гардероб не принимает на хранение:

4.1.4.1. грязную верхнюю одежду и одежду, имеющую стойкий неприятный запах.

4.1.4.2. обувь;

4.1.4.3. продукты питания;

4.1.4.4. зонты (кроме складных длиной менее 30 см), цветы, портфели, дипломаты, документы, деньги, платежные карты, ценные вещи, телефоны, ключи, ноутбуки, украшения и другие ценности;

4.1.4.5. спортивный инвентарь: ролики, коньки, теннисные ракетки.

4.1.5. Прием и хранение вещей в гардеробе Аквакомплекса осуществляется на безвозмездной основе.

4.1.6. Вещи должны быть чистыми и сухими. Карманы – пустыми (администрация не проверяет содержимое);

4.1.7. Коляски следует оставлять в специально отведенном месте в зоне гардероба. Исключением являются средства перемещения для людей с ограниченными возможностями.

4.1.8. Аквакомплекс не оказывает услуги по хранению вещей и не принимает на хранение вещи Посетителей. Посетителям предоставляются в пользование индивидуальные шкафчики. Администрация не несет ответственности за оставленные в них, а также за оставленные и потерянные, утраченные, пропавшие и поврежденные на территории Аквакомплекса одежду, документы, мобильные телефоны, фото и видеокамеры, деньги, драгоценности и другие вещи Посетителей. Администрация не рассматривает претензии по этому поводу, компенсации не выплачиваются.

4.1.9. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологических правил проход с детскими колясками за пределы турникетов Аквакомплекса запрещен. Исключением являются средства перемещения для людей с ограниченными возможностями.

4.1.10. Сдав верхнюю одежду в гардероб, Посетитель получает номерной жетон (номерок) Аквакомплекса.

4.1.11. При утере номерка об этом необходимо незамедлительно сообщить администратору гардероба;

4.1.12. В случае утери/порчи номерного жетона с Посетителя взимается компенсационная стоимость, указанная в Прейскуранте с составлением акта об утере/порче в двух экземплярах (один акт остается у Администрации, другой – у Посетителя). Если Посетитель отказывается подписывать акт об утере/порче номерного жетона, в нем ставится соответствующая отметка.

4.1.13. В случае утери номерного жетона работник гардероба Аквакомплекса вправе требовать доказательств от Посетителя принадлежности сданного в гардероб имущества в присутствии Администрации Аквакомплекса, в том числе просит сообщить признаки, достаточно индивидуализирующие вещь, предъявить фото вещи в телефоне при наличии, указать примерное время сдачи. Выдача данного имущества Посетителю осуществляется после предоставления Посетителем подтверждения об оплате за утерянный номерной жетон и составления акта, где также делается отметка Посетителем о получении имущества. В случае возникновения обоснованных сомнений в принадлежности сданных в гардероб вещей Посетителю, потерявшему номерной жетон, работник гардероба вправе



отказать в выдаче описываемого имущества до окончания времени работы гардероба либо до момента отсутствия в гардеробе вещей иных Посетителей.

4.1.14. В случае если Посетитель в нарушение п. 5.4. 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, Исполнитель не несет ответственности за пропажу таких вещей и/или их повреждение.

4.1.15. После посещения Аквакомплекса, Посетитель обязан забрать свои вещи из гардероба, возвратив при этом номерной жетон. Исполнитель не несет перед Посетителями ответственности за сохранность, целостность, комплектность вещей после их получения из гардероба. Исполнитель не несет ответственности за вещи, которые не были получены Посетителем из гардероба до окончания рабочего дня Аквакомплекса.

4.1.16. В случае обнаружения забытых вещей Администрация Аквакомплекса хранит их в течение 6 (шести) месяцев, после чего неостребованные вещи утилизируются. За забытые и утерянные вещи Администрация Аквакомплекса ответственности не несет.

## **4.2. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗДЕВАЛКАМИ И ДУШЕВЫМИ**

4.2.1. Посетитель с помощью электронного браслета, выданного в кассе, закрывает любой свободный шкафчик, где оставляет свои личные вещи. Детям ростом до 111 см отдельный шкафчик не предоставляется.

4.2.2. Пройдя через турникет в зону раздевалок Аквакомплекса, Посетитель должен проследовать в зону раздевалок, пройти в индивидуальную кабинку для переодевания, переодеться в купальный костюм (плавки), сложить вещи в шкафчик для хранения плотно закрыть его дверцу с помощью электронного браслета. Не допускается использование иных запирающих устройств. При закрывании шкафчика необходимо убедиться в срабатывании электронного замка. Ответственность за закрывание шкафчика лежит на Посетителе.

4.2.3. Переодевание в купальный костюм и раздевание вне предназначенных для этого кабин запрещено.

4.2.4. Уличную обувь Посетитель оставляет в раздевалке Аквакомплекса, сменив ее на обувь с нескользящей подошвой (сланцы, шлепанцы, пляжные тапочки и т.п.).

4.2.5. При возникновении затруднений при использовании шкафчиков для хранения вещей необходимо обратиться за помощью к сотруднику Аквакомплекса.

4.2.6. Учитывая то, что Аквакомплекс не принимает на хранение вещи (не оказывает услуги по хранению вещей) Посетителей, а лишь предоставляет им в пользование персональные шкафчики, Администрация Аквакомплекса не несет ответственности за оставленные в них, а также за оставленные и утерянные на территории Аквакомплекса одежду, документы, мобильные телефоны, фото и видеокамеры, деньги, драгоценности и другие вещи Посетителей. Претензии по этому поводу не рассматриваются, компенсации не выплачиваются.

4.2.7. В случае утраты или порчи электронного браслета Посетитель обязан немедленно обратиться к Администратору Аквакомплекса, чтобы заблокировать электронный браслет и исключить возможность электронной записи на него приобретения товаров и услуг, а также доступ к шкафчику для хранения вещей посторонними лицами. При невыполнении данной обязанности и наступлении неблагоприятных последствий Исполнитель ответственности не несет.

4.2.8. Перед посещением как зоны Аквапарка, так и зоны СПА-центра Аквакомплекса и после их посещения, Посетителю рекомендуется принять душ, используя моющие средства в соответствующих зонах (душевые). Во избежание получения травм и порезов категорически запрещается проносить стеклянную тару в душевую, в зону Бассейнов, Термальную зону и использовать средства личной гигиены в стеклянной таре. Запрещается при посещении раздевалок и душевых, туалетов разбирать и откручивать краны и распылители, ломать диспенсеры для мыла,



бумажных полотенец, туалетной бумаги, уносить какое-либо имущество Аквакомплекса.

4.2.9. Переодевание и раздевание запрещено вне предназначенных для этого кабинок для переодевания Аквакомплекса.

4.2.10. Перед посещением Аквакомплекса необходимо снять макияж, контактные линзы.

4.2.11. Посетителям запрещено использовать объекты Аквакомплекса (в том числе душевые, Бассейны, Бани) в целях личной гигиены (бриться, стричься, делать эпиляцию, маски, пилинги, обертывания, стирать личные вещи и т.д.).

4.2.12. Посетители должны выполнять требования сотрудников Аквакомплекса и представителей Администрации Аквакомплекса в отношении обеспечения безопасности, поддержания чистоты, гигиены и порядка.

**4.3. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ АТТРАКЦИОНОВ**

4.3.1. Перед входом на каждый аттракцион/бассейн размещены правила пользования с требованиями и ограничениями. Посетители обязаны соблюдать правила и следовать указаниям сотрудников.

4.3.2. Доступ к аттракционам определяется ростом, весом и физическим состоянием посетителя. На входе установлены ростомер и весы. При несоответствии требованиям доступ запрещается.

4.3.3. Оборудование (плоты, круги) используется строго по назначению. После спуска плоты передаются другим посетителям. Претензии по очереди или доступности оборудования не принимаются.

4.3.4. На стартовых платформах размещена информация о технических параметрах аттракциона, ограничениях в спуске, разрешенных безопасных приемах спуска в виде надписей и пиктограмм.

4.3.5. На стартовых платформах и в зонах бассейнов находятся сотрудники Аквапарка – инструкторы. Посетитель обязан беспрекословно выполнять требования инструкторов Аквапарка.

4.3.6. Инструктор Аквапарка самостоятельно оценивает ситуацию на аттракционе и вправе принимать решение о предоставлении права спуска отдельному Посетителю или прекращении общего доступа к пользованию аттракционом, исходя из соображений безопасной его эксплуатации, что не является нарушением прав потребителей.

4.3.7. **Классификация Аттракционов – Цветовая система.**

Цвет	Тип аттракциона	Целевая аудитория	Характеристики
Синий	Детский	Маленькие дети (ниже 100 см) с сопровождением или без	Низкая скорость, минимальная глубина, пологие горки, водные игры
Красный	Семейный	Все посетители, семьи, дети от 100 см	Умеренная интенсивность, подходит для всех возрастов, можно кататься вдвоём
Черный	Экстремальный / Мощный	Взрослые и подростки, от 140 см	Высокая скорость, крутые повороты, резкие спуски, медицинские ограничения

**4.4. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ ЗОНЫ БАССЕЙНОВ, ТЕРМАЛЬНОЙ ЗОНЫ АКВАКОМПЛЕКСА**

4.4.1. Вход на территорию зоны Бассейнов, Бань (и прочих зон за исключением раздевалок) разрешается только в купальном костюме, купальных плавках, шортах для плавания и в сменной обуви на резиновой нескользящей подошве. Дети до трёх лет должны быть одеты в специальные непромокаемые плавательные подгузники. Лица с детским церебральным параличом, а также лица с ограниченными возможностями в индивидуальном порядке на усмотрение сотрудников Аквакомплекса также должны находиться на его территории в специальных непромокаемых



плавательных подгузниках. По требованию Администрации такие лица (или лица их сопровождающие) должны одеть специальные непромокаемые плавательные подгузники, в обратном случае Администрация Аквакомплекса вправе отказать в посещении им Аквакомплекса или прервать нахождение в нем.

4.4.2. На территории зоны Бассейнов, Термальной зоны женщины должны находиться в слитных или отдельных купальниках, мужчины – в купальных плавках, плавательных шортах (далее также – «купальные костюмы»). Допускается нахождение в Бассейнах в гидрокостюмах.

4.4.3. На отдельных мероприятиях может действовать особый дресс-код, о котором посетители уведомляются заранее.

4.4.4. Аквакомплекс в праве отказать в доступе посетителям в одежде, нарушающей правила или оскорбляющей других гостей.

4.4.5. Посетители, нарушившие дресс-код, получают предупреждение и обязаны переодеться. В случае отказа или повторного нарушения последует удаление из Аквакомплекса без компенсации стоимости Билета.

4.4.6. Так как обеззараживание воды в бассейнах и гидромассажных ваннах осуществляется в том числе способом хлорирования, Администрация Аквакомплекса рекомендует при выборе купальных костюмов отдавать предпочтение выполненным из специального материала, устойчивого к воздействию хлора, без страз, пайеток и других декоративных элементов.

4.4.7. В целях обеспечения личной безопасности Администрация рекомендует не использовать в Аквакомплексе купальные костюмы с висящими элементами, шнурками, поясами, выступающими твердыми или металлическими предметами, молниями, заклепками, стразами, пряжками, металлическими украшениями и др. За использование Посетителями купальных костюмов с указанными элементами, а также за вред, ущерб, причиненный в результате использования таких купальных костюмов, Аквакомплекс ответственности не несет.

4.4.8. Администрация Аквакомплекса предупреждает, что в процессе пользования водными аттракционами отдельные купальные костюмы могут прийти в негодность, что связано с использованием в аттракционе принципа скольжения по воде. Администрация Аквакомплекса не принимает претензий по этому поводу. Стоимость купальных костюмов не возмещается.

4.4.9. Претензии от Посетителей по поводу испорченных купальных костюмов не принимаются. Стоимость купальных костюмов не возмещается.

4.4.10. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Посетители в обязательном порядке должны использовать для передвижения по территории Аквакомплекса и посещения санузлов сменную обувь нескользящей подошвой (сланцы, шлепанцы, пляжные тапочки и т.п.).

4.4.11. При нахождении в Аквакомплексе Посетителю необходимо использовать индивидуальное полотенце.

4.4.12. За дополнительную плату Посетители зоны Аквапарка могут взять в аренду халат и/или полотенце на ресепшн. Посетители зоны СПА получают халат и/или полотенце в безвозмездное пользование на время посещения Аквакомплекса. Количество халатов и полотенец ограничено. После окончания посещения Аквакомплекса Посетитель обязан вернуть халат и/или полотенце сотруднику Аквакомплекса в зоне раздевалок или на ресепшен.

4.4.13. В случае утери/порчи прокатного халата и/или полотенца Посетитель обязан возместить стоимость в размере, указанном в Прейскуранте с составлением акта об утере/порче в двух экземплярах (один акт остается у Администрации, другой – у Посетителя). Если Посетитель отказывается подписывать акт об утере/порче, в нем ставится соответствующая отметка.

4.4.14. Для отдыха на шезлонге необходимо предварительно покрыть его полотенцем. Шезлонг не предназначен для хранения личных вещей.



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

4.4.16. Во избежание травм спускаться, подниматься в Бассейны необходимо в специально предназначенных местах по лестницам, держась за поручни и внимательно смотреть под ноги, предварительно сняв обувь. При пользовании вертикальными лестницами спускаться нужно лицом к ступеням, держась за поручни.

4.4.17. Лица, не умеющие плавать, должны сообщить об этом сотруднику Аквакомплекса и надеть на себя спасательный жилет при заходе и во время нахождения в Бассейнах. Дети до 10 (десяти) лет и\или ростом менее 120 (ста двадцати) см обязаны находиться в Бассейнах (в том числе в зоне водных горок и аттракционов) только в спасательных жилетах.

4.4.18. Если во время нахождения в воде Бассейнов, как зоны Аквапарка, так и зоны СПА-центра, Посетитель начал испытывать боль в суставах, мышцах, неприятные ощущения в глазах и на коже, возникновение кровотечений и пр. симптомы, характеризующие ухудшение его состояния, а также получении травм он обязан покинуть воду и незамедлительно сообщить о своем самочувствии сотруднику Аквакомплекса. Если Посетитель не может самостоятельно покинуть Бассейны, ему необходимо подать сигнал голосом или поднять руку вверх для оказания ему помощи Сотрудником Аквакомплекса.

4.4.19. Посетители обязаны на территории Бассейнов соблюдать правила безопасности нахождения на воде.

4.4.20. Территория зоны водных аттракционов относится к зоне повышенной опасности. Посетители, находящиеся на данной территории, обязаны знать и соблюдать правила безопасности при их использовании.

4.4.21. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Посетители обязаны использовать для передвижения по в зоне водных аттракционов сменную обувь на резиновой нескользящей подошве (например, сланцы, тапочки, шлепанцы и т.п.).

4.4.22. Все водные горки, аттракционы, Бассейны, оснащены информационными табличками, с которыми Посетители обязаны ознакомиться до начала их использования. Посетители обязаны знать и соблюдать указанные меры безопасности и следовать указаниям инструкторов, а также других сотрудников Аквакомплекса. Запрещается подавать ложные сигналы о помощи.

Для пользования водными горками, аттракционами в Аквакомплексе предусмотрены ограничения по росту, весу, возрасту. Дети до 10 (десяти) лет и\или ростом до 120 (ста двадцати) см должны быть одеты в спасательный жилет (за исключением водных горок, на которых использование спасательного жилета запрещено), посадка должна осуществляться под контролем совершеннолетнего сопровождающего.

4.4.23. Дети, не соответствующие требованиям по росту и\или возрасту, не допускаются на соответствующие водные горки и аттракционы.

4.4.24. Водные горки и аттракционы, бассейны и инвентарь должны использоваться строго в соответствии с их назначением и инструкцией по их применению.

4.4.25. Посетители обязаны выполнять все требования команды инструкторов или иных сотрудников Аквакомплекса и реагировать на его сигналы и предупреждения.

4.4.26. Перед спуском с горки Посетители должны ополоснуться в душе или окунуться в бассейне, чтобы смыть с себя твердые частицы (песок и тд.). Песок, при попадании на поверхность спуска, может нанести повреждения как спускающемуся, так и привести к преждевременному износу горки. Кожа пользователей (Посетителей) не должна быть сухой во избежание получения ожогов при скольжении по не смоченной водой поверхности горки.

4.4.27. Правила спуска:



- 4.4.27.1. пользователь (Посетитель), по лестнице, поднимается на стартовую площадку;
- 4.4.27.2. садится на стартовый элемент;
- 4.4.27.3. по команде инструктора занимает предписанную позу спуска (лежа или сидя, ногами вперед, ноги выпрямлены, руки скрещены на груди) и начинает спуск по команде инструктора,
- 4.4.27.4. прохождение трассы спуска завершается торможением на финишным элементе, остановкой с последующим выходом в воду зоны приводнения;
- 4.4.27.5. пользователь (Посетитель) встает на ноги и выходит из зоны приводнения.
- 4.4.28. При остановке внутри трассы спуска пользователю (Посетителю), если возможно, следует продолжить продвижение вниз к зоне финиша. Если нет возможности продвигаться вперед самостоятельно, необходимо подать сигнал о помощи инструктору (сотруднику Аквакомплекса) и дожидаться помощи.
- 4.4.29. Пользователям (Посетителям) при нахождении на водной горке следует выполнять указания инструкторов (сотрудников Аквакомплекса).
- 4.4.30. Дети должны находиться под наблюдением взрослых. В случаях, если дети нарушают установленные правила и игнорируют вышеперечисленные ограничения, сопровождающие их взрослые, несут полную ответственность за них.
- 4.4.31. Посетители должны неукоснительно выполнять требования инструктора (сотрудника Аквакомплекса) относительно правильного положения при скатывании с горки.
- 4.4.32. Посетители обязаны:
- 4.4.33. На водных горках, аттракционах сохранять стартовое положение своего тела до момента приводнения.
- 4.4.34. Использовать предусмотренные техническими требованиями водной горки, аттракциона вспомогательные средства для безопасного спуска.
- 4.4.35. Не пользоваться водными горками, аттракционами с весом тела и ростом, и возрастом, несоответствующим в указанных инструкциях (правилах) по пользованию водными горками, аттракционами.
- 4.4.36. Не пользоваться водными горками, аттракционами самостоятельно, без разрешения инструктора (сотрудника Аквакомплекса), а также с нарушением правил позиций для спуска.
- 4.4.37. Порядок допуска на все водные горки, аттракционы, бассейны регулируют сотрудники (инструкторы) Аквакомплекса. Сотрудник Аквакомплекса самостоятельно оценивает ситуацию и вправе принимать решение о предоставлении права спуска, нахождения в воде бассейнов отдельному Посетителю или прекращения общего доступа к пользованию водными горками, аттракционами, бассейнами, исходя из соображения безопасной эксплуатации, что не является нарушением прав потребителей.
- 4.4.38. В целях соблюдения личной гигиены при пользовании Банями Посетители обязаны использовать полотенце.
- 4.4.39. До входа в Бани Посетители обязаны ознакомиться с информацией о температурных режимах, рекомендациями по пользованию, размещенных на специальных информационных табличках около входной двери каждой Бани. Получить дополнительную информацию можно у сотрудников Аквакомплекса.
- 4.4.40. Несовершеннолетние Посетители старше 14 (четырнадцати) лет должны находиться в Банях только в присутствии и под контролем совершеннолетних сопровождающих. При посещении зоны СПА-центра несовершеннолетними лицами СТРАШЕ 14 (четырнадцати) лет ответственность за состояние их здоровья, поведение, соблюдение ими настоящих Правил несут родители или иные совершеннолетние лица, сопровождающие несовершеннолетних.
- 4.4.41. Администрация Аквакомплекса не рекомендует посещение Бань людям с повышенной чувствительностью



и/или медицинским противопоказаниям к высоким температурам. При малейших недомоганиях и/или травмах Посетитель обязан прекратить дальнейшее пользование Банями и незамедлительно обратиться за помощью к сотруднику Аквакомплекса.

4.4.42. При посещении Бань рекомендуется надеть на голову банную шапочку.

#### **4.5. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ АКВАКОМПЛЕКСА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ**

4.5.1. Лица, не достигшие 18 лет, имеют право посещать как зону Аквапарка, так и зону СПА-центра Аквакомплекса только в сопровождении и под контролем совершеннолетних, которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, за вред, причиненный ими Аквакомплексу. Сопровождающие лица должны постоянно видеть несовершеннолетнего ребенка во время купания или находиться рядом с ним. Сопровождающие лица обязаны ознакомить с настоящими Правилами сопровождаемых ими несовершеннолетних и контролировать их выполнение на протяжении всего времени пребывания на территории Аквакомплекса (в том числе Бассейнов, Термальной зоны).

4.5.2. Нахождение в воде (зоны Бассейнов) несовершеннолетних Посетителей в возрасте до 10 (десяти) лет и/или ростом до 120 (ста двадцати) см допускается только в одетых на них специальных спасательных жилетах, которые выдаются бесплатно сотрудниками Аквакомплекса и в присутствии сопровождающего совершеннолетнего лица.

В случае, если посетитель не умеет плавать, при нахождении в зоне Бассейнов или на аттракционе «Ленивая река» - необходимо надевать спасательный жилет или нарукавники без ограничений по возрасту и росту.

4.5.3. В случае отказа от использования спасательного жилета для детей до 10 (десяти) лет и/или ростом до 120 (ста двадцати) см, снятия его в воде, Администрация Аквакомплекса вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на посещение Аквакомплекса и удалить с территории Аквакомплекса детей и сопровождающих их лиц без возмещения стоимости билетов.

4.5.4. При возникновении сомнений и/или разногласий:

4.5.4.1. Сотрудник Аквакомплекса имеет право потребовать от совершеннолетнего посетителя или сопровождающего лица документ, удостоверяющий личность и подтверждающий его возраст, а Посетитель или сопровождающее его лицо обязан предъявить указанный документ;

4.5.4.2. Относительно роста несовершеннолетнего Посетителя, сопровождающее совершеннолетнее лицо проводит его измерение по требованию и в присутствии сотрудника Аквакомплекса. В случае невыполнения указанного требования, неиспользования спасательного жилета несовершеннолетним Посетителем или снятия его в воде, Администрация Аквакомплекса отказывает несовершеннолетнему Посетителю в доступе в зону Бассейнов Аквакомплекса или прерывает нахождение в нем.

4.5.5. Сопровождающее совершеннолетнее лицо обязано обеспечить нахождение несовершеннолетних Посетителей, указанных в п. 4.5.2 настоящих Правил зоне Бассейнов Аквакомплекса в спасательных жилетах и нарукавниках на протяжении всего времени пребывания в нем и несет полную ответственность за несоблюдение данного требования.

4.5.6. Инструктор или иной сотрудник Аквакомплекса при возникновении угрозы безопасности ребенку (или группе детей) в возрасте до 18 лет, вправе потребовать от Сопровождающего лица или Руководителя группы надеть на детей спасательные жилеты, которые выдаются Аквакомплексом в пользование бесплатно. В случае невыполнения данного требования сотрудник Аквакомплекса отказывает такому ребенку в доступе в глубоководные зоны.

4.5.7. Несовершеннолетним Посетителям запрещается находиться без присмотра и надлежащего контроля сопровождающих их лиц на территории Аквакомплекса, в том числе на водных горках, водных аттракционах, в



Бассейнах, Термальной зоне.

4.5.8. В случае если на территории Аквакомплекса Посетитель, сопровождающий несовершеннолетнего, упустил из видимости, потерял, он обязан немедленно обратиться к любому сотруднику Аквакомплекса. Сотрудники Аквакомплекса сделают объявление по громкой связи. Категорически запрещается отлучаться, оставляя несовершеннолетнего под присмотром и контролем посторонних совершеннолетних лиц.

4.5.9. В случае оставления несовершеннолетнего без присмотра (сопровождения) и надлежащего контроля сопровождающего лица, Администрация Аквакомплекса вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на посещение Аквакомплекса и удалить несовершеннолетнего и сопровождающее его лицо с территории Аквакомплекса без возмещения стоимости входных билетов.

4.5.10. При посещении несовершеннолетним Посетителем зоны с водными горками сопровождающее лицо при спуске несовершеннолетнего Посетителя с горок обязано находиться в зоне финиша (зона приводнения) и встречать его для предотвращения столкновения с другими Посетителями и/или падения.

4.5.11. При спуске с водных горок в целях исключения травматизма несовершеннолетний Посетитель обязан самостоятельно:

- соблюдать безопасную дистанцию до предыдущего Посетителя, съезжающего с горки,
- незамедлительно покинуть зону финиша (зону приводнения).

4.5.12. При спуске с водных горок в зоне Бассейнов несовершеннолетним Посетителям категорически запрещается останавливаться (замедлять движение) в любой части горки, подниматься вверх по горке. Администрация Аквакомплекса не несет ответственности при возникновении у Посетителей травм вследствие нарушения настоящих Правил другими Посетителями и их сопровождающими лицами. Сотрудники Аквакомплекса (инструкторы) дежурят в зоне Бассейнов (зоне расположения водных горок и аттракционов) передвигаясь по ее периметру, и не контролируют (не регулируют, не подстраховывают) спуск несовершеннолетних Посетителей с горок (старт и финиш) и освобождение ими зоны финиша (зоны приводнения) горок.

4.5.13. При волнах в волновом бассейне Посетители, сопровождающие несовершеннолетних лиц обязаны находиться рядом с детьми.

#### **4.6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ АКВАКОМПЛЕКСА ЛЮДЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

4.6.1. Посещение Аквакомплекса допускается для всех категорий лиц с ограниченными возможностями или особыми потребностями, включая тех, кто имеет постоянные или временные ограничения подвижности, слуха, зрения или когнитивные нарушения.

4.6.2. Посетители с ограниченными возможностями при оформлении Билета на Кассе кроме электронного браслета получают дополнительный браслет белого цвета, помогающий персоналу оперативно реагировать на особые потребности гостя.

4.6.3. Для посетителей с ограниченной мобильностью вход в Аквакомплекс может осуществляться не через главные турникеты, а через отдельную дверь, адаптированную для специального доступа. Администратор Аквакомплекса открывает дверь и проверяет разрешение на вход по билету с помощью электронного считывателя, для сканирования кода браслета.

4.6.4. Основная инфраструктура Аквакомплекса для посетителей с ограниченными возможностями:

- все основные пути передвижения внутри комплекса, от входа до водных зон, являются бесступенчатыми и удобными для передвижения на колясках;



- адаптированные кабины для переодевания в раздевалках;
- туалетные комнаты, душевые и раздевалки в Аквакомплексе адаптированы для перемещения посетителей с ограниченной мобильностью;
- доступны лифты, обеспечивающие комфортное перемещение между уровнями здания, рядом с частными виллами имеется лифт, соединяющий зону Аквапарка со СПА-зоной;
- специальное водное кресло (амфибия) в волновом бассейне и вспомогательные устройства, облегчающие вход и выход из воды;
- кресло-коляска в зоне СПА;
- четкое обозначение маршрутов и зон, доступных людям с ограниченными возможностями на территории Аквакомплекса.

4.6.6. Перечень зон Аквакомплекса, доступных для посещения лиц с ограниченными возможностями: раздевалки, душевые, зоны отдыха, ресторан в куполе активных развлечений и ресторан в куполе релакса, медленная река, волновой бассейн, главный бассейн СПА, сауна, паровая баня (хаммам), снежная комната, русская баня и процедурный кабинет.

4.6.6.1. При посещении «Ленивой реки» посетителям с ограниченной мобильностью разрешается использовать двойные плавсредства, которые позволяют им использовать аттракцион вместе со своим сопровождающим лицом. В зимний сезон инструктор должен оценить, является ли этот вариант безопасным и дать разрешение на использование двойного плавсредства.

4.6.6.2. В СПА-зоне допускается использование главного релаксационного бассейна, снежной комнаты, сауны, русской бани и хамама - при условии, что физическое самочувствие и состояние здоровья гостей позволяет им пользоваться этими местами отдыха.

4.6.6.3. Посещение волнового бассейна посетителям с ограниченными возможностями разрешено при использовании кресла-амфибии в сопровождении своего сопровождающего лица.

4.6.7. Посетителям с ограниченными возможностями запрещено посещение горок.

4.6.8. Посетители с ограниченными возможностями имеют следующие преимущества при посещении Аквакомплекса:

- по предъявлению официального документа, подтверждающего инвалидность, на Кассах Аквакомплекса предоставляется скидка на билет согласно действующему Прейскуранту. Данная льгота распространяется и на сопровождающих, если это указано в условиях тарифа в Прейскуранте;
- возможность обратиться к любому Администратору Аквакомплекса для получения рекомендации по наиболее удобным маршрутам, наличию оборудования для посетителей с ограниченными возможностями, оказанию иной помощи по запросу;
- по возможности посетителям с ограниченными возможностями предоставляется приоритетный доступ к разрешенным аттракционам;

4.6.9. Не предусмотрено постоянное индивидуальное сопровождение персоналом посетителя с ограниченными возможностями. Посетитель с ограниченными возможностями должен сопровождаться совершеннолетним сопровождающим на протяжении всего визита, включая использование аттракционов.

4.6.10. Один посетитель с ограниченными возможностями должен иметь минимум одного сопровождающего, независимо от размера группы, в составе которой посетитель с ограниченными возможностями посещает Аквакомплекс.

4.6.11. Сопровождающий должен постоянно находиться рядом с посетителем с ограниченными возможностями.



4.6.12. При возникновении нестандартных ситуаций с участием посетителя с ограниченными возможностями здоровья (например, громкое поведение, резкие движения, падение), сопровождающее лицо вправе обратиться к сотрудникам Аквакомплекса за помощью. Сотрудники обязаны принять возможные меры по устранению факторов, провоцирующих стрессовые реакции, и бережно сопровождать посетителя и его сопровождающего в более тихое помещение, способствующее восстановлению эмоционального равновесия.

#### **4.7. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ АКВАКОМПЛЕКСА ГРУППОЙ**

- 4.7.1. Организованной группой признается 10 (десять) человек при единовременной покупке Билетов.
- 4.7.2. Перед посещением Комплекса Руководителю группы необходимо:
- 4.7.3. ознакомиться с настоящими Правилами Аквакомплекса,
- 4.7.4. получить электронные браслеты для прохода в раздевалку на кассе Аквакомплекса и выдать браслеты участникам группы,
- 4.7.5. ознакомить каждое лицо из группы с настоящими Правилами Аквакомплекса,
- 4.7.6. при входе в зону Аквапарка/зону СПА-центра собрать всех лиц из группы для прослушивания инструктажа и дать соответствующий инструктаж группе,
- 4.7.7. обеспечить передвижение несовершеннолетних лиц группы по территории Аквакомплекса и его объектов только единой группой под его наблюдением и контролем,
- 4.7.8. После завершения посещения зоны Аквапарка/зоны СПА Руководителю группы следует:
- 4.7.9. собрать группу и удостовериться, что все лица из группы присутствуют в полном составе,
- 4.7.10. осмотреть каждого несовершеннолетнего участника группы на наличие травм,
- 4.7.11. выяснить у несовершеннолетних участников группы наличие каких-либо жалоб на состояние здоровья,
- 4.7.12. контролировать время пребывания в Аквакомплексе группы, согласно приобретенному тарифу,
- 4.7.13. отправить участников группы в раздевалку.
- 4.5.14. В случае, если Руководитель группы испытывает какие-либо трудности с несовершеннолетними участниками группы, он должен обратиться к сотрудникам Аквакомплекса за помощью.

#### **4.8. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЗОНЫ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ АКВАКОМПЛЕКСА**

- 4.8.1. На территории Аквакомплекса Посетители могут воспользоваться услугами ресторана в куполе развлечений, ресторана в куполе релакса, водного бара. Все выбранные блюда и напитки следует употреблять только в специально отведенных для этих целей местах.
- 4.8.2. В обслуживании может быть отказано лицу, чье поведение может представлять собой угрозу порядку, безопасности персонала и Посетителей, гигиеническому состоянию Аквакомплекса и/или противоречит принятым в обществе правилам поведения и морали, а также нарушает, установленные в настоящих Правилах запреты.
- 4.8.3. Предоставление услуг общественного питания осуществляется за счет электронных баллов, начисленных на электронном браслете и/или депозита в Отеле.
- 4.8.4. Посетители несут ответственность за разбитую или поврежденную по их вине посуду, а также иной ущерб в соответствии с прейскурантом Аквакомплекса.
- 4.8.5. После приема пищи и напитков Посетитель должен самостоятельно выбросить в мусорный контейнер использованную им посуду, приборы, салфетки и остатки еды.



#### **4.9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЗОНЫ СПА-ЦЕНТРА АКВАКОМПЛЕКСА**

4.9.1. Правила направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания Посетителей в зоне СПА-центра. Правила устанавливают ряд запретов и ограничений, не допускающих такие действия граждан, которые могут причинить вред или неудобства Посетителям Аквакомплекса.

4.9.2. Посещение зоны проведения массажей и индивидуальных процедур СПА-центра производится только по предварительной записи и в количестве оплаченных сеансов.

4.9.3. Верхнюю одежду необходимо сдавать в гардероб.

4.9.4. При каждом посещении зоны СПА-центра при оплате услуги выдается электронный браслет.

4.9.5. За утрату электронного браслета взимается его стоимость, согласно установленному Прейскуранту.

4.9.6. Посетители до 14 (четырнадцати) лет в зону СПА-центра не допускаются (даже в сопровождении совершеннолетних Посетителей).

4.9.7. Посетители с 14 лет до 18 лет допускаются в зону СПА-центра исключительно в сопровождении совершеннолетних Посетителей.

4.9.8. Администрация Аквакомплекса вправе затребовать документы для предъявления (свидетельство о рождении, паспорт) на детей и родителей.

4.9.9. Мастер, который будет проводить процедуру встречает Посетителя на ресепшн СПА-центра за 15 минут до начала сеанса.

4.9.10. Вход в зону проведения массажей и индивидуальных процедур допускается строго по расписанию. Администрация Аквакомплекса допускает к посещению сеанса Посетителей, опоздавших более, чем на 15 минут, но менее 30 минут, за вычетом времени опоздания. В случае опоздания Посетителя более чем на 30 минут Администрация Аквакомплекса не допускает Посетителя к посещению сеанса.

4.9.11. Сопровождающие совершеннолетние посетители обязаны обеспечить соблюдение сопровождаемыми ими Посетителями в возрасте до 18 лет всех санитарно- гигиенических требований, установленных на территории СПА-центра и Аквакомплекса

4.9.12. Посетителям зоны проведения массажей и индивидуальных процедур рекомендуется:

- приходить за 15-20 минут до начала процедуры, чтобы оставить время на предварительную подготовку;
- при первом посещении пройти консультацию у специалистов по вопросам, касающихся дальнейших процедур;
- при осуществлении предварительной записи выбрать специалиста;
- обязательно сообщать Администрации Аквакомплекса при бронировании процедур следующие особенности: беременность, возраст до 18-ти и после 65 лет, вес более 100 кг, аллергические реакции, хронические заболевания и патологии, перенесенные операции и другие противопоказания, ограничения по здоровью и иное, препятствующее оказанию СПА-услуг. При несообщении объективных данных о состоянии здоровья влекущих за собой вред здоровью Посетителя - он лично несет ответственность за возможный ущерб, причиненный ему при оказании услуг на территории СПА-центра и Аквакомплекса.
- не принимать пищу за час до проведения процедуры и исключить алкоголь перед и/или во время посещения зоны проведения массажей и индивидуальных процедур;
- перед проведением процедуры получить одноразовое белье, но, если Посетителю комфортнее оставаться в своем белье или надеть купальник / плавки, он может использовать свое белье, купальник или плавки. Администрация Аквакомплекса предупреждает, что массажные масла и косметические средства, используемые в процедурах, могут оставить не удаляемые или трудноудаляемые пятна;
- задавать вопросы. Сотрудник Аквакомплекса будет благодарен Посетителю, если он даст знать о своих



ощущениях во время проведения процедуры и после нее. Если Посетитель испытывает дискомфорт во время проведения процедуры, он должен обязательно сказать об этом мастеру, оказывающему услугу;

- быть искренним с мастером, оказывающим услугу, Администрацией Аквакомплекса в вопросе соответствия процедуры ожиданиям;

- относиться с пониманием к возможным небольшим корректировкам по времени при оказании услуг.

4.9.13. Посетителям зоны СПА-центра не рекомендуется:

4.9.14. использовать перед посещением парфюмерию с резким запахом;

4.9.15. пользоваться мобильным телефоном во время посещения.

4.9.16. Администрация Аквакомплекса не несет ответственности за состояние здоровья Посетителя, нарушения Посетителем правил техники безопасности, ограничительных и рекомендательных мер, предусмотренных Правилами, рекомендаций персонала зоны СПА-центра. Каждый Посетитель, во время посещения зоны СПА-центра, несет личную ответственность за состояние своего здоровья;

4.9.17. Администрация Аквакомплекса гарантирует, что качество оказания услуг зоной СПА-центра соответствует стандартам качества, установленным для данного вида услуг на территории Российской Федерации, включая требования техники безопасности, пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологические требования;

4.9.18. Противопоказания для посещения зоны СПА-центра:

- 1) Хронические заболевания (в фазе обострения);
- 2) Инфекционные заболевания;
- 3) Злокачественные и доброкачественные новообразования;
- 4) Кожные заболевания, в том числе гнойные и грибковые;
- 5) Псориаз, дерматит;
- 6) Аритмия, стенокардия, ИБС, порок сердца;
- 7) Повышенная температура тела;
- 8) Слабость;
- 9) Эпилепсия;
- 10) Туберкулез;
- 11) Гипертония или гипотония;
- 12) Заболевания женских половых органов;
- 13) Обостряющийся конъюнктивит;
- 14) Венерические болезни;
- 15) Беременность на любом сроке;
- 16) Гангрена;
- 17) Остеомиелит;
- 18) Постинсультное и постинфарктное состояние;
- 19) Осложненное состояние при варикозном заболевании вен – тромбоз, тромбофлебит;
- 20) Аллергические заболевания в стадии обострения – риниты, отеки, пищевая аллергия в тяжелой форме;
- 21) Тошнота;
- 22) Рвота;
- 23) Состояние алкогольного или наркотического опьянения;
- 24) Неосложненные естественные роды менее чем 2 месяца назад;
- 25) Осложненные роды, кесарево сечение, любая внутриполостная операция или хирургическое вмешательство



менее чем 2 месяца назад;

- 26) Период лактации;
- 27) Повреждение костей, переломы;
- 28) Ссадины.

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕРВОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

5.1. Все Посетители Аквакомплекса имеют право на оказание первой медицинской помощи.

5.2. Пункт первой помощи расположен у детских горок под куполом активных развлечений.

5.3. Все посетители Аквакомплекса имеют право обратиться к сотрудникам пункта для оказания первой медицинской помощи.

5.4. В случае недомогания или получения травмы Посетитель может самостоятельно обратиться в пункт оказания первой помощи. Если самостоятельное передвижение затруднено, сотрудники аквапарка организуют транспортировку пострадавшего в пункт. При ухудшении состояния здоровья или возникновении угрозы жизни и здоровью Посетителя сотрудники имеют право незамедлительно вызвать скорую медицинскую помощь.

5.5. При обращении в пункт оказания первой помощи, вследствие полученной на территории Аквакомплекса травмы, Посетитель обязан сообщить персоналу Аквакомплекса место, время и обстоятельства получения травмы. Указанная информация заносится в журнал зарегистрированных обращений.

5.6. Персонал пункта оказания первой помощи Аквакомплекса справок, больничных листов и официальных заключений не выдает, а оказывает первую помощь (неотложную медицинскую помощь), ставит предварительный диагноз и при необходимости принимает меры к госпитализации пострадавшего на территории Аквакомплекса в специализированное медицинское учреждение. сотрудники ответственные за первую помощь имеют право осуществлять в соответствии с квалификационными документами.

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

## **6. ЗАПРЕТЫ**

**6.1.** В целях безопасности Посетителей на территории Аквакомплекса запрещается: проносить с собой на территорию Аквакомплекса алкогольные напитки, пиво и изготавливаемые на его основе напитки, наркотические средства или психотропные вещества либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, запрещенные лекарства и медикаменты, холодное, пневматическое, огнестрельное и травматическое оружие, колюще-режущие предметы, взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества, отравляющие, радиоактивные, огнеопасные, токсические и сильно пахнущие вещества и прочие опасные химические вещества, средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры др.), предметы из стекла и иные хрупкие предметы, дающие осколки; тяжелые сумки/рюкзаки объемом >20 л; дроны, радиоуправляемые устройства (кроме слуховых аппаратов); громкоговорители, колонки, музыкальные инструменты; велосипеды, самокаты, гироскутеры, скейтборды; надувные матрасы, круги (кроме детских нарукавников и жилетов); водные мотоциклы, доски для серфинга, животных (кроме собак-поводырей); профессиональную фото/видеотехнику (без письменного разрешения администрации); газовые горелки, петарды, пиротехнику.



- 1) находиться на территории Аквакомплекса с признаками наркотического и токсического опьянения;
- 2) употреблять наркотические средства или психотропные вещества либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, запрещенные лекарства и медикаменты;
- 3) проносить на территорию Аквакомплекса надувные крупногабаритные плавательные изделия;
- 4) приносить с собой на территорию Аквакомплекса продукты питания, воду и напитки, кроме детского питания в заводской упаковке для детей до трех лет включительно. В целях обеспечения безопасности посетителей запрещен пронос на территорию Аквакомплекса детского питания в стеклянной таре;
- 5) выносить продукты питания и напитки, приобретенные в Аквакомплексе, за пределы зон общественного питания без специальной тары, совершать прием пищи и напитков в Бассейнах (кроме Водного бара), Термальных зонах Аквакомплекса, раздевалках, туалетах, комнатах матери и ребенка и др. помещениях, за исключением мест специально отведенных;
- 6) пользоваться жевательной резинкой;
- 7) сорить и нарушать санитарное состояние Аквакомплекса (выбрасывать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку и пр.);
- 8) залезать на ограждения террас, декораций, балконов, платформ, на элементы декора Аквакомплекса и свисать с них; взбираться на трубы и поручни, кататься на перилах, лазить по стальным конструкциям;
- 9) заходить на территории Аквакомплекса в зоны зеленых насаждений, отламывать ветки, выдергивать растения и брать элементы декора;
- 10) применять какие-либо вандальные действия к оборудованию, имуществу и растениям Аквакомплекса,
- 11) проходить за пределы турникетов Аквакомплекса «на вход» с предметами, предназначенными для использования на улице (детские коляски, сумки на колесах, велосипеды, самокаты, роликовые коньки, скейтборды и т.п.),
- 12) входить на территорию Аквакомплекса с велосипедами,
- 13) справлять естественные потребности вне туалетов;
- 14) нахождение на территории Аквакомплекса с животными, птицами, насекомыми и др.;
- 15) оставлять одежду, полотенца (свои или взятые в аренду) без присмотра;
- 16) нахождение (включая кратковременное) детей до 18 (восемнадцати) лет без сопровождения и надлежащего контроля совершеннолетних Сопровождающих лиц на территории Аквакомплекса (включая зону Бассейнов, Термальную зону). При неисполнении данного пункта правил Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на посещение Аквакомплекса, а Администрация Аквакомплекса удалить с территории Аквакомплекса несовершеннолетних и сопровождающих их лиц без возмещения стоимости билетов;
- 17) нарушать общепринятые нормы и правила поведения в общественных местах;
- 18) курить на всей территории Аквакомплекса, в том числе и электронные сигареты, испарители, сигары, вейпы,стики, системы нагрева табака и прочие средства курения,
- 19) входить в любые технические и служебные помещения Аквакомплекса, а также самостоятельно осуществлять какие-либо действия (в том числе включать, выключать, регулировать) в отношении любого инженерно-технического оборудования Аквакомплекса. Посетители, нарушившие данный пункт Правил, несут полную ответственность, в том числе материальную за неполадки, аварии и их последствия, произошедший в этой зоне, а также на всей территории Аквакомплекса;
- 20) быстро ходить или бегать во избежание падений и получения травм на всей территории Аквакомплекса. Передвижения по территории Аквакомплекса должны быть осторожными, во избежание падения на скользком полу



(вода, остатки шампуня, мыла и пр.); на лестницах запрещено толкаться, бегать, сбрасывать вниз различные предметы;

21) любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по национальным, религиозным, социальным и другим признакам;

22) провоцировать конфликты и вступать в драки;

23) мешать работе сотрудников Аквакомплекса;

24) выражаться нецензурной бранью, громко кричать, свистеть или петь, мешать другим посетителям отдыхать;

25) вступать в интимную близость и/или совершать действия интимного характера в помещениях Аквакомплекса;

26) находиться на территории Аквакомплекса без верхней и/или нижней части купальника, в нижнем белье (в том числе, надетом под купальником), в верхней одежде (куртке, пальто, джинсах, брюках, юбке, свитере, кофте, хлопковой футболке и т.д.), в уличной обуви, в одежде, закрывающей лицо;

27) подниматься на аттракционы и горки с сумками и личными вещами;

28) самостоятельно переставлять шезлонги на территории Аквакомплекса, а также занимать их посредством размещения полотенец или иных личных вещей;

29) находиться несовершеннолетним Посетителям без присмотра и надлежащего контроля сопровождающих их лиц на территории Аквакомплекса, в том числе на водных горках, водных аттракционах, в Бассейнах, Термальной зоне;

30) отлучаться, оставляя несовершеннолетнего под присмотром и контролем посторонних лиц;

31) продажа билетов вне касс Аквакомплекса, исключение составляют платежно- навигационные терминалы продажи услуг Аквакомплекса, официальный сайт Аквакомплекса, ресепшн и официальный сайт Отеля, организации, имеющие договор с Аквакомплексом, позволяющий осуществлять продажу Билетов;

32) производить торговую, рекламную, а также иную коммерческую деятельность без соответствующего письменного разрешения Администрации;

33) профессиональная фото- и видеосъемка в рекламных целях, за исключением случаев, согласованных с Администрацией;

34) использовать изображения символики (логотипа) Исполнителя, и отснятые фото- и видеоматериалы в рекламных и коммерческих целях без разрешения Администрации Аквакомплекса. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеофильмом, снятых на территории Аквакомплекса, обладает только Исполнитель;

35) использовать не по назначению мебель, находящуюся на всей территории Аквакомплекса.

36) пользоваться мобильными телефонами во время нахождения на водных горках, бассейнах и других аттракционах;

37) осуществлять фото- и видеосъемку в туалетах и раздевалках.

#### В ЗОНАХ БАССЕЙНОВ АКВАКОМПЛЕКСА ПОМИМО УКАЗАННОГО ВЫШЕ СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО:

38) прыгать и нырять в воду с бортиков Бассейнов, джакузи, удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, кричать, осуществлять акробатические прыжки в воде и с бортиков, лестниц. Вход в чашу бассейна возможен только по специальным лестницам, без обуви. Спуск в чашу бассейна необходимо осуществлять не спеша, спиной к воде, держась при этом за специальные поручни.

39) резко опускать ноги вниз в конце спуска при вхождении в воду Бассейна;

40) на лестницах Бассейнов толкаться, бегать, сбрасывать вниз различные предметы;



- 41) задерживаться на лестницах (ступенях), предназначенных для спуска, а также у края желоба в Бассейнах, водных горок, аттракционах;
- 42) пользуясь зоной Бассейнов, оставлять свою сменную обувь таким образом, чтобы она создавала препятствия другим Посетителям и персоналу при перемещении внутри этой зоны;
- 43) пользоваться шампунями и гелями для душа в Бассейнах;
- 44) засорять воду бассейнов, бросать в бассейны посторонние предметы (мусор, игрушки, еду, напитки, одежду и т.п.), затыкать специальные распылители и форсунки, ходить и прыгать по решеткам сливных отверстий и желобов;
- 45) пить (глотать) воду Бассейнов;
- 46) справлять естественную нужду в объектах зоны Бассейнов, вне санузлов;
- 47) находиться в зоне Бассейнов без верхней и/или нижней части купальника, в нижнем белье, в верхней одежде (куртке, пальто, джинсах, брюках, юбке, свитере, кофте и т.д.), в уличной обуви; а также находиться в воде в парео, накидках и одежде, не являющейся купальным костюмом;
- 48) носить любые виды украшений, бижутерии, в том числе серьги, клипсы, цепочки, ожерелья, кольца, часы, браслеты, ключи, заколки, а также купальные костюмы с металлическими застежками или декоративными вставками, очки (в том числе плавательные). Посетителям, имеющим вышеперечисленные предметы, сотрудники Аквакомплекса вправе отказать в пользовании водными горками, аттракционами и Бассейнами. В случае утери/порчи Посетителями указанных предметов- Администрацией Аквакомплекса претензии не принимаются, стоимость не возмещается.
- 49) приносить с собой надувные бассейны, надувные круги, матрасы и прочее пляжное и плавательное снаряжение (исключение составляют надувные нарукавники и жилеты для детей, резиновые купальные шапочки и сменная обувь на резиновой подошве);
- 50) использование медицинских масок разрешается исключительно в зонах спокойных бассейнов и категорически запрещается на аттракционах и горках;
- 51) посещать объекты зоны Бассейнов без спасательных жилетов посетителям, не имеющим навыков плавания;
- 52) пользоваться объектами зоны Бассейнов несовершеннолетним лицам (детям) в возрасте младше 10 (десяти) лет и/или ростом до 120 (ста двадцати) см и лицам, не умеющим плавать без одетого спасательного жилета и без присутствия сопровождающего совершеннолетнего лица;
- 53) нахождение в воде Бассейнов с жевательной резинкой во рту, распущенными волосами (волосы длиной ниже плеч должны быть убраны и скреплены резинкой);
- 54) создавать помехи для посетителей зоны Бассейнов, топить друг друга, играть в спортивные игры, подавать ложные сигналы бедствия Сотрудникам Аквакомплекса;
- 55) игнорировать указания о глубине бассейнов, инструкции и правила пользования водными горками и другими аттракционами, а в случае их непонимания за разъяснениями следует обратиться к сотрудникам Аквакомплекса;
- 56) пользоваться маской для ныряния;
- 57) применять в зоне Бассейнов моющие средства, мази, крем и пр., а также проносить их в водную зону;
- 58) засорять воду Бассейнов, бросать в воду посторонние предметы, затыкать специальные распылители и форсунки;
- 59) ходить по решеткам, закрывающим переливные лотки;
- 60) толкать других Посетителей, шуметь, бегать, прыгать, залезать на ограждения и свисать с них, нарушать общественный порядок;



**В ЗОНЕ ВОДНЫХ ГОРОК, АТТРАКЦИОНОВ СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО (ПОМИМО ЗАПРЕТОВ УКАЗАННЫХ ДЛЯ ЗОНЫ БАССЕЙНОВ):**

- 61) при отсутствии автоматической подачи воды самостоятельно продолжать спуск по желобу водной горки, аттракциона без указаний инструктора (сотрудника Аквакомплекса), пытаться идти, вставать, ползти или покинуть горку иным способом без разрешения инструктора (сотрудника Аквакомплекса);
- 62) пользоваться не предусмотренными конструкцией аттракциона вспомогательными средствами для спуска;
- 63) пользоваться аттракционом с весом тела и ростом, несоответствующим в указанных инструкциях (правилах) по пользованию водным аттракционом параметрам;
- 64) пользоваться аттракционом самостоятельно, без разрешения инструктора, а также с нарушением разрешенных позиций для спуска;
- 65) в процессе спуска хвататься за края горок, пытаться тормозить, расставлять в стороны руки и ноги, переворачиваться и вставать;
- 66) при старте придавать себе дополнительное ускорение путем отталкивания от фиксирующих поручней;
- 67) при спуске на кругах раскачиваться по сторонам горок;
- 68) в конце спуска, при вхождении в воду резко опускать ноги вниз;
- 69) в бассейнах водных горок задерживаться у края желоба и в самом бассейне;
- 70) плавать и нырять в приемных лотках горок, идти или плыть поперек направления спуска;
- 71) загрязнять воду, шуметь, бегать, прыгать, толкать других Посетителей, залезать на ограждения и свисать с них, нарушать общественный порядок, мешать работе инструктора;
- 72) при отсутствии подачи воды самостоятельно продолжать спуск по желобу водной горки без указаний инструктора, пытаться идти, вставать, ползти или покинуть горку иным способом без разрешения инструктора;
- 73) осуществлять спуск с нарушением указанного интервала;
- 74) пользоваться аттракционом при вывешенной табличке «АТТРАКЦИОН ЗАКРЫТ»;
- 75) осуществлять спуск одновременно нескольким посетителям, за исключением аттракционов, где спуск возможен на тубинге;
- 76) брать с собой на руки или впереди себя ребенка или другого Посетителя;
- 77) останавливаться (замедлять движение) в любой части с водных горок, аттракционов, подниматься вверх по горке;
- 78) осуществлять спуск одновременно несколькими посетителям, за исключением водных горок, аттракционов, где такой спуск разрешен;
- 79) брать с собой на руки или впереди ребенка, или другого посетителя;
- 80) прыгать и/или нырять с бортиков, прилегающих платформ, островков, мостиков, фигур, бассейнов;
- 81) применять вспомогательные средства для плавания, за исключением надувных детских надукавников, спасательных жилетов;
- 82) посещение водных горок, аттракционов детям, если их возраст, рост и вес не соответствует требованиям, указанным в технической документации по эксплуатации водных горок, аттракционов;
- 83) пользоваться водной горкой (кататься) в верхней одежде (брюки, рубашки, футболки и т.д.), и одежде, имеющей жесткие элементы конструкции (пуговицы, клепки, молнии и т.д.), в обуви, пользоваться горками в украшениях, которые могут зацепиться и/или спровоцировать травму (часы, серьги, цепочки, и т.д.). Также запрещается пользоваться водными горками и аттракционами лицам в очках, в том числе для плавания, с распущенными волосами, с экшн-камерами и мобильными устройствами;



- 84) пользоваться аттракционами с длинными распущенными волосами;
- 85) спускаться с горки лицам, находящимся под воздействием медицинских препаратов, которые понижают реакцию;
- 86) спускаться с водной горки, лежа на животе, головой вперед или стоя. Посетитель обязан начинать спуск с горки ногами вперед, сидя и лежа на спине;
- 87) намеренно менять траекторию движения, находясь внутри горки: вставать, садиться во время движения и держаться за стенки;
- 88) кататься людям с сердечно-сосудистыми и другими серьезными заболеваниями; Биомеханические воздействия аттракциона для посетителей-инвалидов не допустимы.
- 89) спускаться с водной горки по двое или более человек одновременно, катание цепочкой;
- 90) находиться на водных горках, аттракционах в обуви;
- 91) брать с собой острые и опасные предметы, очки (в том числе для плавания), напитки и еду;
- 92) есть, пить, жевать жевательную резинку;
- 93) совершать акробатические движения типа сальто и других опасных прыжков, которые могут приводить к травмам себя и/или присутствующих;
- 94) залезать на стены аттракциона и висеть на них, прыгать на ступенях.
- 95) взбираться и пользоваться любыми водными горками, аттракционами, бассейнами, вход на которые закрыт;
- 96) покидать аттракцион при технической остановке без указаний инструктора.

#### В ТЕРМАЛЬНОЙ ЗОНЕ ПОМИМО ПРОЧЕГО СТРОГО ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 97) прикасаться, прислоняться к электрическим установкам/печам, металлическим и каменным частям оборудования в объектах Термальной зоны (бани, сауны);
- 98) прикасаться и регулировать приборы, находящиеся в помещениях Бань;
- 99) лить воду или другую жидкость, сыпать вещества на установки/печи (в том числе электрические), приносить и/или распылять аэрозольные жидкости,
- 100) пользоваться принесенными с собой косметическими средствами (грязями, солями, медом, кофе и другими);
- 101) сушить или оставлять вещи и предметы внутри саун и бань;
- 102) использовать ароматические добавки, поливать камни водой или смесями с ароматическими добавками;
- 103) входить в помещения Бань, на которых висят таблички «ИДЕТ ПАРЕНИЕ», «ИДЕТ ПРОЦЕДУРА» и др; пользоваться любыми Банями, вход в которые закрыт;
- 104) находиться с распущенными волосами (волосы длиной ниже плеч должны быть убраны и скреплены резинкой);
- 105) с объемными ювелирными украшениями, бижутерией (цепочки, браслеты, кольца, серьги и т.д.); с заколками, с часами, не предназначенными для термально- водных процедур. В случае утери/порчи Посетителями указанных предметов- Администрацией Аквакомплекса претензии не принимаются, стоимость не возмещается;
- 106) использовать принесенные с собой веники;
- 107) справлять естественную нужду в объектах термальной зоны (бани и сауны), вне санузлов;
- 108) находиться без верхней и/или нижней части купальника, в нижнем белье, в верхней одежде (куртке, пальто, джинсах, брюках, юбке, свитере, кофте и т.д.), уличной обуви;
- 109) засовывать конечности под скамейку непосредственно в месте подачи пара и в метре в каждую сторону от сигнальной таблички;



110) приносить с собой в помещения Термальной зоны и употреблять любые жидкости и еду;

**НА ТЕРРИТОРИИ ЗОН ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ (ПОМИМО ПРОЧЕГО) СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО:**

111) сорить и нарушать санитарное состояние в зоне общепита (выбрасывать остатки еды и посуды вне урн, плевать на пол, бросать жевательную резинку);

112) залезать ногами на столы, стулья, барные стойки;

113) применять вандальные действия к оборудованию, кидаться едой, посудой;

114) нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах, грубить персоналу и посетителям, повышать голос на персонал и посетителей, унижать и оскорблять их, отвлекать персонал посторонними разговорами;

115) выносить приобретенные продукты питания и напитки за пределы зоны общественного питания;

**НА ТЕРРИТОРИИ ЗОНЫ СПА-ЦЕНТРА (ПОМИМО ПРОЧЕГО) СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО:**

116) посещать зону СПА-центра при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечений, в плохом самочувствии;

117) курить, принимать пищу в зоне СПА-центра;

118) пользоваться в душе моющими, парфюмерными и иными жидкостями в стеклянной таре;

119) ходить босиком в зоне СПА-центра;

Все вышеуказанные запреты действуют на всей территории Аквакомплекса.

**6.2.** При нарушении Посетителем запретов (одного или нескольких), перечисленных в п. 6.1. настоящих Правил, Администрация Аквакомплекса имеет право удалить с территории Аквакомплекса нарушителя без возмещения стоимости посещения (билетов).

**6.3.** Запрещается посещать Аквакомплекс лицам:

- с открытыми ранами (в том числе трещинами), инфекционными и кожными заболеваниями (в том числе псориазом высокого поражения), а также с медицинскими повязками, бинтами и наклеенным лейкопластырем;

- повышенной чувствительностью к хлору;

- при недавних травмах и аллергиях;

- после перенесенных инфарктов, при всех формах гипертонической болезни, которые сопровождаются почечной и сердечной недостаточностью;

- имеющим онкологические заболевания, туберкулез, бронхиальную астму, эпилепсию, воспалительные процессы на коже- данные заболевания являются категорическими противопоказаниями к банным процедурам;

- в период обострения хронических заболеваний;

- страдающим фурункулезом, конъюнктивитом, гельминтозами, кожными и инфекционными заболеваниями;

- имеющим склонность к аллергическим реакциям;

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

- имеющим склонность к кровотечениям и малокровие - категорическое противопоказание к банным процедурам;

- с повышенной температурой тела;

- с наличием в организме медицинских приборов или имплантатов (например, кардиостимулятора, любых металлических штифтов);



- с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания в зонах повышенных температурных режимов;
- беременным без рекомендации врача;
- наркотического опьянения, а также под воздействием лекарственных препаратов, снижающих внимание и скорость реакции;
- чье поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию Аквакомплекса или противоречит принятым в обществе правилам поведения;
- у которых отсутствует электронный браслет;
- с собаками (кроме собак-поводырей), кошками, птицами, рептилиями и другими животными.

При обнаружении у Посетителя вышеуказанных признаков Администрация вправе отказать в посещении им Аквакомплекса или прервать нахождение в нем без возмещения стоимости посещения (билетов).

При обнаружении у Посетителя вышеуказанных признаков Администрация вправе отказать в посещении им Аквакомплекса или прервать нахождение в нем без возмещения стоимости посещения (билетов).

**6.4. Исполнитель не рекомендует посещать зону Бассейнов, Термальную зону:**

- с грудными детьми;
- с заболеваниями сердечной-сосудистой системы, опорно-двигательного аппарата, расстройствами нервной системы, травмами головы;
- с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и хлорсодержащим элементам;
- не переносящим перегрузок, возникающих при ускорении;
- с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящимся на реабилитации, не переносящим перегрузок, возникших при ускорении;
- с подверженными сильными аллергическими реакциями;
- с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования водными горками и аттракционами, бассейнами, Термальными зонами.

Производитель запрещает спуск с водных горок:

- беременным женщинам;
- лицам с ограниченными возможностями;
- лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также находящимся под воздействием медицинских препаратов, которые понижают реакцию;
- людям с физическими ограничениями, не позволяющими удерживать тело/голову.

**6.5. Исполнитель рекомендует не пользоваться Термальными зонами Посетителям с повышенной чувствительностью к высоким температурам и имеющим медицинские противопоказания. Не рекомендуется длительное нахождение в бане, особенно Посетителям, страдающим повышенным артериальным давлением, варикозным расширением вен и др. Посещение Термальных зон Аквакомплекса беременным женщинам рекомендуется осуществлять только после консультации с врачом.**

**6.6. Исполнитель рекомендует воздержаться от посещения Аквакомплекса с мобильными телефонами и другими ценными вещами. В случае утери/порчи указанных предметов Исполнителем претензии не принимаются, стоимость не возмещается.**

**6.7. В случае обнаружения кражи или порчи своего имущества на территории Аквакомплекса Посетитель обязан незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Аквакомплекса.**

**6.8. Посетители обязаны выполнять требования сотрудников Аквакомплекса в отношении обеспечения**



безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Аквакомплекса.

**6.9.** При выявлении нарушений Правил посещения Аквакомплекса, они фиксируются в акте. Посетитель, нарушивший Правила, обязан оплатить компенсацию в соответствии с Прейскурантом за каждое нарушение. В случае нарушения Правил несовершеннолетними, компенсацию обязано заплатить лицо их сопровождающее.

**6.10.** При неоднократном выявлении нарушений Правил посещения Аквакомплекса, зафиксированных в акте о нарушении Правил Аквакомплекса, Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, а Администрация удалить с территории Аквакомплекса Посетителя, нарушившего Правила, а также несовершеннолетних и сопровождающих их лиц без возмещения стоимости билетов.

**6.11.** Посетители Аквакомплекса или иные лица, нарушившие запреты, указанные в настоящем разделе 6 Правил, несут полную ответственность за вред, причиненный своему здоровью, здоровью других Посетителей, иных лиц, а также сопутствующий материальный ущерб.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЯ**

**7.1.** Посетитель имеет право:

- 7.1.1. на полную и достоверную информацию о порядке предоставления и оказания услуг;
- 7.1.2. на предоставление услуг согласно Договору и Прейскуранту Аквакомплекса;
- 7.1.3. на получение оплаченных услуг в полном объеме согласно приобретенному тарифу;
- 7.1.4. находиться на территории Аквакомплекса и его объектах в установленные часы работы;
- 7.1.5. на безвозмездное пользование шезлонгами, находящимися на территории Аквакомплекса;
- 7.1.6. на пользование личными полотенцем, банным халатом, моющими средствами;
- 7.1.7. на пользование личными надувными нарукавниками, спасательными жилетами;
- 7.1.8. направлять Исполнителю свое мнение, предложения и рекомендации по услугам.

**7.2.** Посетитель обязан:

7.2.1. до акцепта публичной оферты ознакомиться с её условиями, Правилами посещения Аквакомплекса и тарифами, указанными в Прейскуранте;

7.2.2. при посещении Аквакомплекса соблюдать Правила, требования безопасности, правила использования оборудования, правила личной гигиены, настоящие правила и инструкции пользования водными горками, и аттракционами, Бассейнами, душевыми, Термальной зоной, раздевалкой, гардеробом и обеспечить соблюдение всего вышеуказанного Посетителями, получающими услуги по Договору;

7.2.3. регулярно знакомиться с информацией, размещенной на стойке регистрации в холле Аквакомплекса и на официальном сайте Аквакомплекса [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com);

7.2.4. перед использованием водных горок, аттракционов, бассейнов, Термальных зон ознакомиться с правилами безопасности и порядком их использования, которые находятся на информационных табличках, а также самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия;

7.2.5. на территории Бассейнов соблюдать правила безопасности нахождения на воде;

7.2.6. посещать Аквакомплекс на условиях, определенных Исполнителем в настоящем Договоре;

7.2.7. своевременно и в полном объеме оплатить предоставляемые услуги;

7.2.8. самостоятельно контролировать время своего пребывания в Аквакомплексе;

7.2.9. при посещении Аквакомплекса предъявлять электронный браслет, а в случаях возникновения спорных ситуаций по требованию Администрации Аквакомплекса предъявлять чек об оплате услуг;



7.2.10. в целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористической угрозы предъявлять представителям Администрации содержимое сумок и пакетов для визуального осмотра;

7.2.11. обеспечить сопровождение детей в возрасте до 18 лет родителями и/или иными уполномоченными лицами на всей территории Аквакомплекса;

7.2.12. нести ответственность за действия Посетителей, получающих услуги по Договору;

7.2.13. посещать Аквакомплекс при отсутствии медицинских противопоказаний для посещения Аквакомплекса, самостоятельно и ответственно контролировать свое собственное здоровье и здоровье своих несовершеннолетних детей (при наличии хронических, инфекционных, кожных заболеваний, а также болезней внутренних органов воздержаться от посещения Аквакомплекса). При заключении настоящего Договора Посетитель подтверждает, что он и несовершеннолетние лица, которых он сопровождает не имеют медицинских противопоказаний для посещения Аквакомплекса и полностью принимает на себя ответственность за состояние своего здоровья и несовершеннолетних лиц (здоровье Посетителя);

7.2.14. при малейших недомоганиях и/или травмах Посетитель обязан прекратить дальнейшее пользование водными горками (аттракционами)/бассейнами/банями (саунами) душевыми Аквакомплекса и незамедлительно обратиться к любому сотруднику Аквакомплекса;

7.2.15. выполнять все требования сотрудников и/или Администрации Аквакомплекса, в том числе в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Аквакомплекса и реагировать на их сигналы и предупреждения;

7.2.16. при посещении Аквакомплекса внимательно относиться к личным вещам, не оставлять их без присмотра, не доверять их другим лицам и самостоятельно следить за ними;

7.2.17. в случае обнаружения кражи или порчи имущества сразу сообщить об этом Администрации Аквакомплекса;

7.2.18. вернуть электронный браслет Исполнителю после выхода Посетителя через турникет «на выход» Аквакомплекса;

7.2.19. бережно относиться к имуществу Аквакомплекса, в том числе выданному Посетителю для временного использования;

7.2.20. в случае утраты электронного браслета, номерка, прокатных вещей незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Аквакомплекса. При невыполнении данной обязанности и наступлении неблагоприятных последствий Администрация Аквакомплекса ответственности не несет;

7.2.21. посетитель несет ответственность за поврежденное по его вине имущество Аквакомплекса, Арендаторов и Партнеров Аквакомплекса;

7.2.22. соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих и не мешать отдыху других Посетителей;

7.2.23. выбрасывать мусор только в специально предусмотренные для этого ёмкости;

7.2.24. возместить ущерб, причиненный имуществу Исполнителя или имуществу в соответствии с условиями Договора и действующего законодательства Российской Федерации;

7.2.25. при выходе из Аквакомплекса Посетитель обязан сдать электронный браслет Администратору Аквакомплекса и произвести полную оплату всех использованных услуг (парение, приобретенные напитки, еду, кондитерские изделия и т.д.), которыми Посетитель воспользовался по предоставленному безналичному депозиту, записанному на электронный браслет;



7.2.26. незамедлительно покинуть Аквакомплекс в случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций;

7.2.27. оплачивать услуги Аквакомплекса в полном объеме и в установленные сроки;

7.2.28. соблюдать правила посещения Аквакомплекса, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала Аквакомплекса;

7.2.29. возвращать использованные полотенца и халаты при входе из Аквакомплекса.

**7.3.** Необходимую информацию о правилах безопасности и порядке использования зон Бассейнов, Термальных зон и других объектов Аквакомплекса Посетители могут получить от сотрудников (инструкторов) Аквакомплекса, из настоящих Правил, из указаний и инструкций, размещенных на информационных табличках в Аквакомплексе.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

8.1. Исполнитель обязан:

8.1.1. в течение срока действия Договора организовать и обеспечить надлежащее исполнение услуг в соответствии с действующим законодательством и условиями Договора и исходя из вида услуг, предусмотренного Прейскурантом и акцептованного Посетителем путем совершения действий, указанных в разделе 4 Правил;

8.1.2. предоставлять Посетителям полную и достоверную информацию о порядке и сроках предоставления, стоимости услуг, предоставляемых льготах, проводимых акциях;

8.1.3. предоставить Заказчику возможность приобрести билет для посещения Аквакомплекса;

8.1.4. предоставлять качественные услуги, принимать своевременные меры по предупреждению и урегулированию нарушений качества предоставляемых услуг;

8.1.5. своевременно информировать Посетителя об изменениях в оказываемых услугах;

8.1.6. в целях обеспечения безопасного пребывания Посетителей на воде организовать расстановку, обучение и постоянное пребывание сотрудников Аквакомплекса в зонах нахождения Посетителей;

8.1.7. обеспечить соблюдение в Аквакомплексе требований пожарной безопасности, санитарных и гигиенических норм и правил;

8.1.8. использовать для оказания услуг только те расходные материалы и оборудование, которые соответствуют требованиям безопасности, установленным действующим законодательством РФ;

8.1.9. в случае приостановления и/или прекращения работы по техническим или профилактическим причинам водной горки, аттракциона, бассейна, бани (сауны) или всего Аквакомплекса, зоны Аквапарка или зоны СПА-центра Аквакомплекса уведомить об этом Посетителей путем размещения информации об этом на стойке регистрации при входе в холл аквакомплекса и непосредственно около вышеперечисленных объектов;

8.1.10. использовать для оказания услуг только те расходные материалы и оборудование, которые отвечают требованиям безопасности в соответствии с установленными нормами;

8.1.11. обеспечить безопасную обработку и хранение персональных данных Заказчика (Посетителя) в соответствии с требованиями Федерального закона РФ «О персональных данных» № 152-ФЗ.

8.2. Исполнитель имеет право:

8.2.1. требовать от Посетителя исполнения условий настоящего Договора и Правил посещения Аквакомплекса;

8.2.2. отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, если Посетитель в период его действия допускал нарушения условий Договора и/или Правил посещения Аквакомплекса, в том числе систематические и/или грубые. При этом денежные средства, уплаченные Исполнителем за услуги, возврату не подлежат;



8.2.3. устанавливать повышенные тарифы на период выходных, праздничных дней, дней школьных каникул;

8.2.4. не допускать на территорию Аквакомплекса лиц:

а) не достигших 18 лет без сопровождения совершеннолетних лиц;

б) чье поведение может нарушать порядок посещения Аквакомплекса, представлять опасность для других Посетителей, гигиенического состояния Аквакомплекса и/или противоречить принятым общественным нормам поведения;

в) отказывающихся соблюдать настоящие Правила или не понимающих их;

г) в отношении которых у Администрации возникают подозрения на наличие у них кожного или иного заболевания. От таких лиц Администрация Аквакомплекса вправе требовать предъявления медицинской справки, разрешающей посещение Аквакомплекса;

д) если обнаружатся иные обстоятельства, способные негативно повлиять на качество оказываемых услуг или на состояние здоровья Посетителя.

В этом случае оказание услуг по Договору приостанавливается. При этом денежные средства, уплаченные Посетителем за услуги, возврату не подлежат.

8.2.3. не допускать на территорию Аквакомплекса лиц, с признаками алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

8.2.4. несоблюдение настоящих Правил Посетителями, детьми и/или сопровождающими их лицами является основанием для расторжения договора на посещение Аквакомплекса в одностороннем порядке и удаления с территории Аквакомплекса без возмещения стоимости билетов. Данный пункт настоящих Правил применяется также к:

8.2.4.1. Посетителям с признаками алкогольного, наркотического, токсического опьянения;

8.2.4.2. Посетителям, детям и или сопровождающим их лицам при нарушении требований безопасности нахождения на территории Аквакомплекса;

8.2.4.3. Посетителям, детям и/или сопровождающим их лицам в случаях отказа выполнять требования сотрудников (инструкторов) Аквакомплекса по соблюдению настоящих Правил;

8.2.4.4. Сопровождающим лицам и детям в случаях отказа от выполнения или невыполнения требований сотрудников Аквакомплекса осуществлять сопровождение и надлежащий контроль несовершеннолетнего.

8.2.5. при проведении в Аквакомплексе мероприятий изменять режим работы Аквакомплекса в целом или отдельных зон и/или ограничить зону, предназначенную для посещения, о чем Посетитель извещается не менее чем за 24 часа до проведения указанных мероприятий путем размещения информации на стойке регистрации в холле Аквакомплекса, на официальном сайте Аквакомплекса [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com), на информационных экранах, расположенных по территории Аквакомплекса;

8.2.6. изменять режим работы Аквакомплекса в целом или отдельных зон и помещений в связи с проведением ремонтных, аварийных и иных технических работ. В случае проведения плановых комплексных работ информация об этом должна быть размещена на стойке регистрации в холле Аквакомплекса, на официальном сайте Аквакомплекса [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com), не менее чем за 24 часа до даты начала работ. В случае проведения аварийных работ заблаговременное оповещение может не проводиться в зависимости от фактических обстоятельств аварии.

8.2.7. остановить (приостановить) работу отдельных объектов термальной зоны (бань и саун), объектов зоны Бассейнов (бассейнов, водных горок, аттракционов), зоны СПА-центра, всего Аквакомплекса в следующих случаях: санитарная обработка Аквакомплекса; проведение планово-предупредительного или текущего ремонта оборудования или помещений Аквакомплекса; технические перерывы, связанные с особенностями конструкции оборудования;



аварийные ситуации, не зависящие от Администрации, связанные с обеспечением безопасности Посетителей; возникновение форс-мажорных обстоятельства, к которым относятся стихийные бедствия природного характера (наводнения, землетрясения), техногенного характера (аварии оборудования, отключение электричества), возникновения чрезвычайных ситуаций социального характера, забастовки, войны, действия органов государственной власти и управления; другие не зависящие от Администрации обстоятельства, делающие невозможным предоставление Посетителю услуг Аквакомплекса; требования правоохранительных органов;

8.2.8. временно ограничить/прекратить доступ Посетителей на территорию Аквакомплекса в случае: максимальной загрузки Аквакомплекса (достижения максимально допустимого числа Посетителей), максимальной загрузки Бассейнов, специального обслуживания корпоративных Посетителей.

8.2.9. в целях обеспечения безопасности Посетителей и сотрудников Аквакомплекса, сотрудники ЧОП оставляют за собой право осмотра личных вещей Посетителей при входе на территорию Аквакомплекса;

8.2.10. требовать от Посетителя возмещения причиненных убытков в размере не меньшем, чем стоимость поврежденного (уничтоженного) оборудования, инвентаря и иного имущества;

8.2.11. в спорных ситуациях использовать записи с камер видеонаблюдения и аудиозаписи для подтверждения достоверности полученных сведений;

8.2.12. проводить внутренние служебные расследования;

8.2.13. в случае нарушения Правил Аквакомплекса Исполнитель оставляет за собой право:

8.2.13.1. в отдельных случаях передавать нарушителя в органы внутренних дел для рассмотрения вопроса о привлечении их к административной или уголовной ответственности;

8.2.13.2. установить для нарушителя запрет на дальнейшее посещение Аквакомплекса;

8.2.13.3. в установленном Законом порядке требовать возмещения материального ущерба Исполнителя.

8.2.14. в случае нарушения Правил Администрация Аквакомплекса оставляет за собой право:

8.2.14.1. производить фото и видео фиксацию нарушителя;

8.2.14.2. удалить нарушителя с территории Аквакомплекса;

8.2.15. в целях обеспечения безопасности, Администрация Аквакомплекса вправе отказать в оказании услуг Посетителю:

8.2.15.1. имеющему ярко выраженные признаки инфекционных, кожных и иных заболеваний, препятствующих посещению объектов термальной зоны (бань и саун), объектов зоны Бассейнов (бассейнов, водных горок, аттракционов), зоны СПА-центра, зоны Аквапарка, целого Аквакомплекса;

8.2.15.2. имеющему ярко выраженные признаки алкогольного, наркотического, токсического опьянения;

8.2.15.3. нарушающего общественный порядок, создающего угрозу жизни, здоровью и мешающему отдыху других Посетителей;

8.2.15.4. в случае нарушения требований настоящих правил и не реагирования на обоснованные требования Администрации Аквакомплекса, Посетитель может быть удален с территории Аквакомплекса сотрудником охраны или представителем Администрации, без компенсации, оплаченной им стоимости услуг;

8.2.16. за нарушения Правил посещения Аквакомплекса удерживать/взыскивать неустойку согласно Прейскуранту.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

9.2. В случае ненадлежащего исполнения Договора одной из сторон, повлекшее неблагоприятные последствия



для другой стороны, ответственность наступает согласно действующему законодательству Российской Федерации.

9.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, таких как: наводнение, пожар, землетрясение и другие природные явления, а также война, военные действия, блокада, запретительные действия властей и акты государственных органов, разрушение коммуникаций и энергоснабжения, взрывы, возникшие во время действия настоящего Договора, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить.

9.4. Исполнитель не несет ответственности:

9.4.1. за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу Посетителя, за какой-либо причиненный ущерб или нанесенный в отношении третьих лиц ущерб, а также прочие негативные последствия, в случае ненадлежащего исполнения Посетителем обязательств по настоящему Договору, нарушения Правил посещения Аквакомплекса, нарушения и/или несоблюдения Посетителем инструкций (правил) по пользованию зонами отдыха и релаксации Аквакомплекса, информации, указанной на предупредительных знаках и надписях, а также невыполнения и/или игнорирования правомерных указаний, команд, предупреждений и требований сотрудников Аквакомплекса. Заключая настоящий Договор, Посетитель соглашается с тем, что он не вправе требовать от Исполнителя какой-либо компенсации морального, материального вреда или вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу Посетителя как в течение срока действия настоящего Договора, так и по истечении срока его действия, если такой вред был получен Посетителем в результате нарушения Правил посещения Аквакомплекса;

Ответственность Исполнителя ограничена вредом, причиненным жизни/здоровью Посетителя вследствие ненадлежащего технического состояния оборудования, несоблюдения Исполнителем санитарных норм или неоказания первой помощи.

9.4.2. за вред, связанный с любым ухудшением здоровья кого-либо из Посетителей и травмами, явившимися результатом или полученных в результате любых самостоятельных занятий, за исключением тех случаев, когда вред причинен вследствие некавалифицированных действий сотрудников Исполнителя;

9.4.3. за вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу Посетителя при отсутствии вины Исполнителя;

9.4.4. за забытые, утерянные или оставленные без присмотра вещи (одежда, обувь, иные личные вещи). В случае, если вещи не будут востребованы в течение 6 (шести) календарных дней, то такие вещи будут утилизированы;

9.4.5. за личные вещи Посетителей, за сохранность ценных вещей (кошельки, мобильные телефоны и т.д.), драгоценностей (украшения, цепочки, браслеты, часы, кольца, серьги и т.д.) и документов, находящихся в индивидуальных шкафчиках (в раздевалке или Аквакомплексе, в одежде, оставленной в гардеробе, а также находящихся на себе или при себе, а также в случае утраты или порчи Посетителем электронного браслета;

9.4.6. за технические неудобства, вызванные проведением сезонных, профилактических и аварийных работ службами коммунального хозяйства Конаковского муниципального округа;

9.4.7. за несовершеннолетних Посетителей в возрасте до 18 (восемнадцати) лет (в том числе за состояние здоровья и возможные травмы несовершеннолетнего лица), оставленных без наблюдения (присмотра, сопровождения) и/или надлежащего контроля со стороны сопровождающего совершеннолетнего лица, либо вследствие невыполнения либо ненадлежащего выполнения несовершеннолетним требований настоящих Правил;

9.4.8. за несоответствие предоставляемых услуг ожиданиям Посетителям и/или их субъективной оценке;

9.4.9. за любые убытки и моральный вред, понесенные Посетителем в результате ошибочного понимания или непонимания им информации о порядке оформления/оплаты услуг, а также получения и использования услуг по Договору.



9.5. В случаях, указанных в п.9.3. настоящих Правил, Исполнителем претензии не принимаются, не рассматриваются, а компенсации не выплачиваются.

9.6. Посетитель полностью принимает на себя ответственность за состояние своего здоровья и состояние здоровья несовершеннолетних Посетителей, посещающих Аквакомплекс вместе с ним.

9.7. Посетитель Аквакомплекса обязан помнить, что он сам в ответе за собственную безопасность, безопасность сопровождаемого им несовершеннолетнего лица или несовершеннолетних лиц, а также безопасность окружающих.

9.8. Посетитель Аквакомплекса несет ответственность:

9.8.1. за нанесение материального ущерба Аквакомплексу. Посетитель обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме;

9.8.2. за утрату/порчу/повреждение оборудования и имущества Аквакомплекса (в том числе временного электронного браслета, номерного жетона, прокатного халата и/или полотенца и др.). Размер компенсации Посетителя за причиненные Исполнителю убытки в любом случае не может быть менее стоимости поврежденного имущества, оборудования, инвентаря, размера денежной суммы, необходимой для устранения причиненного ущерба (без учета амортизации). Заказчик (Посетитель) обязуется возместить причиненный ущерб в полном объеме (в том числе компенсационную стоимость в соответствующем размере, указанном в Прейскуранте), не покидая территории Аквакомплекса в день, когда ущерб был причинен;

9.8.3. за курение на территории Аквакомплекса вне предназначенной для этого зоны. В случае курения на территории Аквакомплекса вне предназначенной для этого зоны Посетитель обязан оплатить неустойку в размере, указанном в Прейскуранте, не покидая территории Аквакомплекса в день, когда ущерб был причинен;

9.8.4. за неполадки и аварии, возникшие в результате регулирования Посетителем инженерно-технического оборудования Аквакомплекса. Посетитель в данном случае обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

9.9. Если в день причинения ущерба его размер невозможно определить, Стороны (а в случае отказа Посетителя от подписи, – Исполнитель) составляют акт, в котором указывают объем причиненного ущерба, и Исполнитель направляет Посетителю требование о возмещении ущерба с приложением соответствующего расчета размера ущерба. Посетитель обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня предъявления такого требования возместить причиненный ущерб.

9.10. В случае ущерба, полученного на территории Аквакомплекса, необходимо незамедлительно обратиться к сотруднику и/или Администрации Аквакомплекса, чтобы зафиксировать место, время, обстоятельства случившегося. В случае несоблюдения этого правила претензии Посетителя Исполнителем Аквакомплекса не рассматриваются.

9.11. Нарушение Правил может повлечь санкции, удаление из Аквакомплекса или обращение в правоохранительные органы в зависимости от тяжести нарушения. В случаях агрессивного поведения или совершения преступлений информация незамедлительно передаётся компетентным органам. При серьёзных инцидентах доступ виновных блокируется на период по усмотрению Администрации Аквакомплекса.

9.12. В случае отказа Посетителя и сопровождаемых им лиц проходить на территорию Аквакомплекса с использованием специальных средств безопасности, включая ручные металлодетекторы и интроскопы, а также при отказе Посетителя и сопровождаемых им лиц предъявить содержимое проносимых им личных вещей к осмотру, Исполнитель оставляет за собой право не допускать таких лиц на территорию Аквакомплекса.

9.13. Администрация Аквакомплекса уполномочена предпринимать соответствующие меры к Посетителям, находящимся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также игнорирующим замечания работников Аквакомплекса и/или несоблюдающим настоящие Правила и/или совершающим попытки помешать отдыхать другим Посетителям, в том числе Администрация Аквакомплекса имеет



право удалить Посетителя из Аквакомплекса, при этом денежное возмещение за неиспользованное время не производится, возврат стоимости билета не осуществляется. Кроме этого, Посетителям, грубо нарушающим настоящие Правила, может быть отказано Администрацией в праве последующего посещения Аквакомплекса.

При этом:

- за распитие алкогольных напитков на территории Аквакомплекса и/или парковки Аквакомплекса;
- за потребление наркотических средств или психотропных веществ либо новых потенциально опасных психоактивных веществ на территории Аквакомплекса и/или парковки Аквакомплекса;
- за пронос на территорию Аквакомплекса и/или парковку Аквакомплекса наркотических средств или психотропных веществ либо новых потенциально опасных психоактивных веществ, на Посетителя налагается неустойка в размере, указанном в Прейскуранте, который он обязан оплатить, не покидая территории Аквакомплекса в день соответствующего посещения (когда указанные факты были зафиксированы).

9.14. Порядок и сроки рассмотрения Администрацией претензий Посетителей, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируется действующим законодательством РФ.

9.15. Жалобы и претензии, связанные с некачественным оказанием услуг, предъявляются на ресепшн Аквакомплекса в письменном виде при предъявлении кассового чека.

9.16. Порядок и сроки удовлетворения Исполнителем претензий Посетителя, ответственность за нарушение этих сроков регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей».

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Договор вступает в силу с момента получения Исполнителем акцепта публичной оферты.

10.2. Срок действия Договора, заключенного путем акцепта настоящей оферты, при приобретении билета или приравнивается к сроку действия билета.

10.3. Договор может быть расторгнут досрочно в одностороннем внесудебном порядке по инициативе Исполнителя в случае, предусмотренном п.8.2.2 Договора.

10.4. Заказчик вправе отказаться от Договора (от услуг) досрочно в одностороннем внесудебном порядке и при соблюдении следующих условий:

10.4.1. Отказ от услуг по билету возможен только до момента входа Посетителя по электронному браслету через турникет «на вход» в Аквакомплексе в день приобретения билета. С указанного момента, услуги на посещение считаются оказанными, и уплаченные за них денежные средства возврату не подлежат.

10.4.2. Отказ от услуг оформляется Посетителем путем сдачи в кассу Аквакомплекса не активированного электронного браслета, выданного для посещения. Возврат денежных средств за неиспользованные услуги по билету производится в пределах стоимости оплаченных услуг.

10.5. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора публичной оферты и обязательными для всех без исключения Посетителей, находящихся на территории Аквакомплекса.

10.6. Ответственность за последствия, возникшие на территории Аквакомплекса вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил, несет сам Посетитель.

10.7. Все споры или разногласия, возникающие между сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования разногласий сторон путем переговоров спор подлежит разрешению в судебном порядке согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации.



10.8. Настоящие Правила могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке без предварительного уведомления Посетителей.

10.9. Настоящие Правила опубликованы на официальном сайте Аквакомплекса [www.zavidovo-aquaspa.com](http://www.zavidovo-aquaspa.com), размещены стойке регистрации в холле Аквакомплекса, а также размещены на планшете возле касс Аквакомплекса.

10.10. Неотъемлемой частью настоящих Правил являются Приложения:

- Приложение № 1. План по обеспечению антитеррористической безопасности.
- Приложение № 2. Правила пожарной безопасности.
- Приложение № 3. Правила пользования пассажирским лифтом.

## ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ АНТИТЕРРОРИСТИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

1. Если вы обнаружили бесхозные вещи, для предотвращения возможного террористического акта или уменьшения его последствий необходимо соблюдать следующие меры предосторожности:

- 1.1. не трогайте бесхозные пакеты (сумки, коробки и т.д.), подозрительные предметы и не подпускайте к ним других;
- 1.2. не предпринимайте самостоятельных действий в отношении находок или подозрительных предметов, которые могут оказаться взрывными устройствами;
- 1.3. сообщите о находке сотруднику Администрации или охраны.

### **ПОМНИТЕ!**

Внешний вид предмета может скрывать его настоящее содержание или назначение. В качестве камуфляжа для взрывных устройств используются обычные сумки, пакеты, свертки, коробки, игрушки и т.п.

Самостоятельные действия, совершенные вопреки настоящим рекомендациям, могут привести к взрыву, многочисленным жертвам, потерям, разрушениям.

2. Если Вы оказались в заложниках:

- 2.1. не допускайте действий, которые могут спровоцировать преступников к применению оружия;
- 2.2. переносите лишения, оскорбления и унижения, не смотрите в глаза преступникам, не ведите себя вызывающе;
- 2.3. выполняйте требования преступников, не возражайте им, не рискуйте жизнью своей и окружающих; не допускайте истерики и паники;
- 2.4. прежде чем что-либо сделать, спрашивайте разрешения (сесть, встать, попить, сходить в туалет и т.д.);
- 2.5. не выражайте свое недовольство, воздержитесь от резких движений криков, стонов;
- 2.6. при угрозе применения преступниками оружия ложитесь на живот, защищая голову руками, дальше от окон, застекленных дверей, проходов, лестниц;
- 2.7. если произошел взрыв, примите меры к недопущению пожара и паники, окажите первую медицинскую помощь пострадавшим;
- 2.8. постарайтесь запомнить приметы преступников и сообщите их прибывшим сотрудникам спецслужб.

3. Если Вы попали в перестрелку:

- 3.1. лягте на пол и осмотритесь, выберите ближайшее укрытие и проберитесь к нему, не поднимаясь в полный рост. Укрытием могут служить выступы помещений, бетонные опоры (колонны) и т.д.;
- 3.2. дождитесь окончания перестрелки;
- 3.3. примите меры по спасению детей, при необходимости прикройте их своим телом;
- 3.4. по возможности сообщите о происшедшем сотрудникам полиции;
- 3.5. если вы ранены, постарайтесь не двигаться, этим Вы предотвратите дополнительную потерю крови.

4. При Вашем освобождении:

- 4.1. лежите на полу лицом вниз, голову закройте руками и не двигайтесь;
- 4.2. держитесь, по возможности, подальше от проемов дверей, окон;
- 4.3. ни в коем случае не бегите навстречу сотрудникам спецслужб или от них, так как Вас могут принять за преступников.

## ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

1. Передвигаясь по Аквакомплексу, всегда запоминайте свой маршрут – на случай, если придется экстренно покинуть здание.

1.1. Запоминайте, мимо каких объектов проходили.

1.2. Обращайте внимание на расположение основных и запасных эвакуационных путей, и выходов. Они обозначены указателями зеленого цвета с белыми стрелками или бегущим человеком, мигающим или светящимся знаком «ВЫХОД».

2. Если вы слышите звуки сигнала автоматической системы оповещения, чувствуете запах дыма, видите пламя, эвакуирующихся людей, слышите информацию о возгорании или пожарной опасности от очевидцев – постарайтесь сохранять спокойствие и действуйте следующим образом:

2.1. оцените обстановку: убедитесь в наличии реальной опасности и выясните, откуда она исходит.

2.2. покиньте помещение, пользуясь ближайшим известным и проверенным выходом или ориентируясь на знаки эвакуационных путей и выходов, которые обозначены указателями зеленого цвета с белыми стрелками или бегущим человеком, мигающим или светящимся знаком «ВЫХОД».

2.3. при плохой видимости в случае задымления или отсутствия освещения держитесь за стены или поручни, подсветите свой путь движения мобильным телефоном.

3. Сообщите о происходящем по телефону экстренных служб 101 или 112.

3.1. Назовите адрес и имеющиеся сведения о месте пожара. Говорите по телефону четко и спокойно, не торопитесь. Знайте, что пока вы сообщаете о пожаре, пожарная команда уже поднята по тревоге и выезжает, а все необходимые сведения пожарным и спасателям будут переданы по радиостанции.

4. Покиньте здание согласно плану эвакуации.

5. Не поднимайтесь на более высокие этажи, двигайтесь к выходу.

6. Не пользуйтесь лифтом.

7. Не оставляйте без присмотра детей.

8. Если в помещении наблюдается задымление, плотно закройте дыхательные пути любой тканью, желательно влажной, пригнитесь и двигайтесь к выходу.

8.1. Одна из важнейших задач во время пожара – защитить органы дыхания от выделяемых во время пожара вредных продуктов горения. Проще всего сделать это с помощью влажной ткани (если увлажнить ткань нечем, в крайнем случае, подойдет и сухая).

8.2. Дышите через носовой платок или рукав одежды в целях предотвращения отравления токсичными веществами, выделяемыми при горении.

8.3. Опуститесь как можно ниже – внизу концентрация дыма меньше, он распространяется снизу-вверх.

8.4. Двигаться к выходу нужно с умеренной скоростью, чтобы избежать давки. Но не теряйте время – дым опасен не только своей токсичностью, но и ограничением видимости.

8.5. При плохой видимости в случае задымления держитесь за стены или поручни.

8.6. Если, двигаясь к выходу, вы чувствуете, что температура растет, вернитесь обратно и найдите другой путь эвакуации.

9. Оказавшись в толпе, согните руки в локтях и прижмите их к бокам, сожмите кулаки.

9.1. Наклоните корпус назад, упритесь ногами вперед, и попытайтесь сдерживать напор спиной, освободив пространство впереди и медленно двигаясь.

9.2. Обязательно вмешайтесь, если человеку рядом угрожает опасность (загорелась одежда и т. п.).

10. Если загорелась одежда - бежать нельзя, т.к. пламя станет только сильнее.

10.1. Попытайтесь освободиться от горящей одежды, сбить пламя, покататься по полу, чтобы его потушить. Можно завернуться в плотную одежду или ткань, чтобы ограничить доступ кислорода к огню.

10.2. Не удаляйте самостоятельно фрагменты одежды с пострадавших участков кожи – обратитесь к врачу после спасения.

11. Сотрудники Аквакомплекса будут принимать необходимые меры для тушения пожара.

11.1. Если очаг пожара небольшой, и есть шансы потушить его самостоятельно, без помощи пожарных, воспользуйтесь огнетушителями и пожарными кранами, расположенными в пожарных шкафах по всему Аквакомплексу.

12. Во время движения к выходам из Аквакомплекса постарайтесь сохранять спокойствие и успокаивать паникеров.

12.1. Помогите найти выход детям и людям с ограниченными возможностями.

12.2. Выбравшись из здания, окажите помощь пострадавшим.

13. Окна для спасения используйте лишь в крайнем случае, и только если вы находитесь не выше 3-го этажа.

13.1. Не открывайте окно, если в помещении без этого можно дышать, так как открытое окно усиливает тягу, и помещение быстро затянет дымом.

13.2. Если, все же, вы собрались выпрыгивать из окна, то лучше повиснуть на откосе на вытянутых руках. Так вы сократите расстояние до земли. Ноги держите полусогнутыми и после соприкосновения с землей постарайтесь перекатиться, чтобы погасить силу удара.

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАССАЖИРСКИМ ЛИФТОМ

1. **Пассажирский лифт** является техническим средством, пользование которым представляет собой повышенную опасность. Нарушение настоящих Правил пользования пассажирским лифтом может повлечь риск получения травмы и (или) порчи имущества.

2. **Первоочередным правом пользования лифтами обладают следующие лица:** инвалиды, беременные женщины, посетители с детьми/детскими колясками, пожилые люди.

3. Посетители Аквакомплекса, находящиеся в состоянии, не позволяющем в полной мере адекватно контролировать свои движения, будь то тяжелое приобретенное и (или) врожденное заболевание (слепота, отсутствие конечностей, эпилепсии и др.), тяжелой усталости, ограничения видимости, преклонного возраста и т.д., должны воздержаться от самостоятельного (без сопровождения иных дееспособных лиц) использования пассажирского лифта.

### 4. Инструкция использования пассажирского лифта

4.1. Для вызова кабины нажмите кнопку вызывного аппарата. Если вызов принят, кнопка остается в нажатом положении индикатор.

4.2. После автоматического открывания дверей убедитесь, что кабина находится перед Вами.

4.3. Войдя в кабину, нажмите кнопку нужного Вам этажа, после чего двери закроются автоматически, и кабина придет в движение.

4.4. Находясь в кабине лифта, арендаторы и Посетители Аквакомплекса обязаны:

- следить за тем, чтобы количество людей в кабине лифта не превышало разрешенного.

При появлении звукового сигнала о перегрузке часть пассажиров обязана выйти из кабины.

4.5. Перевозка крупногабаритных грузов в пассажирском лифте не допускается.

4.6. Если с Вами дети, ПОМНИТЕ: в лифт первым входит взрослый, потом ребенок: при выходе из лифта первыми выходят дети. Если ребенок в коляске, то ПРИ ВХОДЕ БЕРИТЕ РЕБЕНКА НА РУКИ.

4.7. ВНИМАНИЕ! При остановке кабины пассажирского лифта между этажами не пытайтесь самостоятельно выйти из нее – ЭТО ОПАСНО! Нажмите кнопку «ВЫЗОВ» сообщите о случившемся диспетчеру и выполняйте его указания.

### 5. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

5.1. Пользоваться лифтом детям дошкольного возраста без сопровождения взрослых.

5.2. Пользоваться лифтом при пожаре, землетрясении.

5.3. Пользоваться лифтом, если кабина задымлена или ощущается запах гари.

5.4. Открывать ручную двери лифтовой шахты или кабины лифта.

5.5. Курить в кабине лифта, перевозить взрывоопасные, легковоспламеняющиеся и ядовитые грузы.

5.6. Проникать в шахту и приямок лифта.

5.7. Перегружать лифт.

5.8. Завозить тележки в кабину панорамного лифта (лифта, имеющего остекление)

5.9. Задерживать двери кабины при посадке и высадке.

6. В случае если Вы стали свидетелем несчастного случая в пассажирском лифте, следует незамедлительно сообщить о произошедшем любому из сотрудников Администрации или иному сотруднику Аквакомплекса.

7. Обо всех случаях нарушения настоящих Правил пользования пассажирским лифтом просьбы срочно информировать Администрацию