



Утверждаю

Руководитель отдела продаж ООО «Мира Термы»

Фадеева С.В.

20.05.2024г.



### *Правила посещения зоны Пляж*

*Уважаемые гости!*

*Мы желаем Вам приятного и безопасного отдыха!*

*Чтобы получить наилучшие впечатления от посещения, внимательно ознакомьтесь с данными правилами и следуйте приведенным в них инструкциям.*

1. Настоящие Правила (далее – «Правила») регулируют отношения между потребителем – лицом, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим и использующим услуги (товары) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - «Посетитель») и Обществом с ограниченной ответственностью «Мира Термы» (далее - «Исполнитель»), оказывающим услуги Посетителям на территории – зоны Пляж Термального центра.

2. Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения Посетителей, находящихся на территории зоны Пляж. Перед оплатой услуг Посетитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами и действующими тарифами.

3. Предоставляемые Исполнителем специальные тарифы, акционные предложения на зону Пляж **не распространяются**. Исключение составляют следующие группы населения: многодетные семьи и люди с ограниченными возможностями.

4. Приобретение посещения зоны Пляж не дает возможности посещения других зон Термального центра. Доплата за такое посещение не предусмотрена.

5. Получение контрольно-кассового чека и электронного браслета является подтверждением того, что Посетитель ознакомлен с настоящими Правилами и полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать.

6. Ответственность за последствия, возникшие вследствие незнания или несоблюдения настоящих Правил, несет сам Посетитель.

7. Информация о фирменном наименовании и местонахождении Исполнителя, режиме работы зоны Пляж, книга отзывов и предложений и иная необходимая в соответствии с законодательством РФ информация размещена на информационном стенде (Уголок потребителя), расположенном при кассовой зоне Пляжа.

8. Право посещения зоны Пляж предоставляется лицам, оплатившим посещение и получившим электронный браслет. При посещении зоны Пляж детьми в возрасте **от 0 до 6 лет включительно**, электронный браслет указанным лицам не выдается (отдельный шезлонг не предоставляется), все начисления делаются на браслет сопровождающего взрослого. Взрослым признается дееспособное лицо, достигшее возраста 18 лет. При возникновении сомнений в возрасте ребенка, администраторы могут потребовать от Посетителя документ, подтверждающий его возраст, а Посетитель обязан предъявить такой документ.

9. Время пребывания на зоне Пляж исчисляется с момента получения электронного браслета.

10. Электронный браслет является входным билетом на территорию зоны Пляж и идентификатором шезлонга, предоставляемого в пользование Посетителю в течение оплаченного периода времени.

11. Электронный браслет является собственностью Исполнителя. При получении электронного браслета Посетитель обязан, не отходя от кассы, визуально осмотреть его и убедиться в отсутствии каких-либо повреждений. Претензии Посетителя о выявлении повреждений электронного браслета после того, как он отошел от кассы, администрацией не принимаются и не рассматриваются. Посетитель несет ответственность за сохранность и целостность электронного браслета, который носится на запястье руки. Передача электронного браслета другим Посетителям запрещена. При выходе Посетителя с зоны Пляж электронный браслет предоставляется администратору-кассиру. В случае утери или повреждения браслета (под повреждением подразумевается любое действие или бездействие Посетителя, в результате которого электронный браслет

потерял свои эксплуатационные свойства и не может быть использован в дальнейшем), Посетитель обязан возместить стоимость браслета. Стоимость браслета определяется согласно действующему Прайс-листу.

12. Стоимость услуг зоны Пляж устанавливается Прайс-листом, утверждаемым уполномоченным лицом Исполнителя. Действующий Прайс-лист находится на рецепции и размещается на официальном сайте.

13. Оплаченное время подтверждает право Посетителя находиться на территории зоны Пляж в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом в пределах режима работы зоны Пляж. Превышение оплаченного времени пребывания в зоне Пляж оплачивается по тарифам, действующим на момент посещения. При досрочном выходе Посетителя с территории зоны Пляж, то есть в том случае, когда весь отведенный временной лимит Посетителем использован не был, деньги за неиспользованное время возврату Посетителю не подлежат. Если Посетитель изъявляет желание повторно попасть на территорию зоны Пляж, он должен заново оплатить посещение. Ухудшение погодных условий не является основанием для возврата денежных средств.

14. Администрация вправе приостановить продажу посещения при превышении норматива нахождения людей на территории зоны Пляж.

15. За дополнительную плату Посетители вправе взять в прокат полотенце и/или приобрести одноразовые тапки. Количество полотенец ограничено. При посещении зоны Пляж по тарифу VIP выдача полотенца входит в стоимость посещения. После окончания посещения Посетитель обязан вернуть полотенце администратору-кассиру при выходе с зоны Пляж. При утере полотенца Посетитель обязан возместить его стоимость. Стоимость полотенца определяется согласно действующему Прайс-листу.

16. Посетители имеют право находиться на территории зоны Пляж только в установленные часы работы. Часы работы указываются на входе, в Уголке потребителя, а также на официальном сайте. Посетители обязаны покинуть зону Пляж по истечении времени её работы.

17. На территории зоны Пляж имеются предоставляемые в прокат шкафчики для хранения вещей (за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей). **Количество шкафчиков для хранения ОГРАНИЧЕНО.** При желании воспользоваться шкафчиком для хранения и наличии свободных шкафчиков, Посетитель обращается к администратору-кассиру для выдачи замка с ключом, с помощью которого осуществляется открывание/закрывание шкафчика. Замок с ключом подлежит возврату администратору-кассиру при выходе с зоны Пляж. Стоимость проката шкафчика для хранения вещей определяется действующим Прайс-листом.

В случае утери или повреждения замка и/или ключа шкафчик для хранения вскрывается администрацией в присутствии Посетителя, о чем составляется соответствующий двусторонний Акт.

Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные вне шкафчика для хранения, а также за утерю денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, помещенных Посетителем в шкафчик для хранения.

**Посетители несут ответственность за сохранность личных вещей, оставленных ими без присмотра.**

18. Посетители обязаны соблюдать настоящие правила, требования инструкторов-спасателей и администраторов, а также инструкции, приведенные на размещенных на территории зоны Пляж поясняющих указателях и информационных вывесках.

19. Расчет за дополнительные услуги и товары на территории зоны Пляж возможен способами, предусмотренными законодательством РФ.

20. Посетителям следует передвигаться по территории осторожно, не торопясь, во избежание падений и травм. Бег и быстрое передвижение по мокрому полу создают опасность, в том числе для других Посетителей.

21. Администрация рекомендует передвигаться в специальной обуви с прорезиненной противоскользящей подошвой.

22. Перед посещением бассейна принятие душа обязательно.

23. Прыжки в бассейны запрещены! Вход в ванну бассейна возможен только по специальным лестницам. Спускаться необходимо лицом к воде, держась при этом за поручни. Запрещается создавать помехи для Посетителей бассейна (топить друг друга, громко кричать, подавать ложные сигналы бедствия и т.п.).

24. **В бассейнах строго запрещено:**

- пользоваться шампунями и гелями для душа;
- засорять воду бассейнов, бросать в бассейны посторонние предметы, затыкать специальные распылители и форсунки, ходить и прыгать по решеткам сливных отверстий и желобов;
- прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, кричать, использовать акробатические прыжки;
- пить (глотать) воду (в целях предотвращения возможного отравления хлорсодержащими реагентами).

Необходимо выполнять требования администраторов/инструкторов-спасателей, реагировать на их сигналы и предупреждения.

25. В целях обеспечения безопасности жизни и здоровья Посетителей нахождение в бассейнах в период грозы запрещено. Невозможность использования бассейнов в данном случае не является основанием для возврата денежных средств.

26. В целях обеспечения безопасности посетителей на зоне Пляж организовано видеонаблюдение (за исключением комнат личной гигиены, кабин для переодевания, душевых).

27. Администрация рекомендует воздержаться от посещения зоны Пляж с ценными вещами и драгоценностями.

28. При обнаружении у Посетителей признаков алкогольного и/или наркотического опьянения либо, если поведение Посетителей может представлять собой угрозу порядку, безопасности и/или гигиеническому состоянию территории зоны Пляж или противоречит принятым в обществе правилам поведения и морали администрация отклоняет возможность посещения зоны Пляж.

29. На территории термального центра женщины и дети должны находиться в купальных костюмах, мужчины в купальных плавках, дети до 3-х лет в специальных непромокаемых подгузниках. Находиться в нижнем белье на территории термального центра, а также купаться в бассейнах в предметах повседневного гардероба – запрещено.

30. Администрация не рекомендует Посетителям иметь на себе украшения, в том числе цепочки, браслеты, часы, кольца, серьги. Длинные волосы должны быть убраны и скреплены резинкой.

31. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены Посетители в **обязательном порядке** должны передвигаться по территории в обуви.

32. Посетители самостоятельно контролируют время пребывания на солнце во избежание теплового удара и травмирования кожи.

33. Для отдыха на шезлонгах необходимо предварительно покрыть шезлонг полотенцем. Передвигать шезлонги **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**.

34. Для пребывания в бассейне Администрация рекомендует выбирать купальные костюмы из материалов, устойчивых к воздействию хлора, так как обеззараживание воды в бассейнах осуществляется, в том числе, способом хлорирования. Администрация не несёт ответственности в случаях изменения внешнего вида купального костюма под воздействием хлорсодержащих веществ.

35. Посетители должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Посетителей.

36. Громкие разговоры на территории зоны Пляж являются нежелательными. Публичное воспроизведение музыки с помощью различных проигрывателей, в том числе телефонов на территории зоны Пляж **запрещено**.

37. Посетителям запрещается мусорить и нарушать санитарное состояние территории зоны Пляж.

38. Посетителям запрещается заходить в любые служебные помещения и самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

39. Распитие алкогольных напитков на территории зоны Пляж **запрещено!** Администраторы вправе прекратить посещение Посетителей, нарушающих вышеуказанные правила. В таком случае деньги Посетителю возврату не подлежат.

40. Курение, в том числе электронных сигарет, вейпов или кальянов, на территории зоны Пляж **запрещено!** Администраторы вправе прекратить посещение Посетителей, нарушающих вышеуказанные правила. В таком случае деньги Посетителю возврату не подлежат.

41. Посетители должны выполнять требования администраторов и инструкторов в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории зоны Пляж.

42. Администраторы вправе прекратить посещение, нарушающих настоящие правила, не соблюдающих расположенных на территории предупредительных знаков, указанных на вывесках требований, не выполняющих указаний персонала. В таком случае деньги Посетителю возврату не подлежат.

43. Запрещено посещение зоны Пляж с животными.

44. **ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ:** солнцезащитные зонты в ветреную погоду не открываются; солнцезащитный зонт возле шезлонга не дает гарантию на наличие тени под ним.

45. Лица до 14 лет (далее – «дети», «ребенок») имеют право посещать зону Пляж только в сопровождении взрослых (сопровождающих лиц), которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими имуществу Исполнителя. Взрослым признается дееспособное лицо, достигшее возраста 18 лет.

46. При возникновении сомнений в возрасте Посетителя, администраторы могут потребовать от Посетителя документ, подтверждающий его возраст, а Посетитель обязан предъявить такой документ.

47. Сопровождающие взрослые обязаны ознакомить с настоящими правилами сопровождаемых ими детей и контролировать их выполнение на протяжении всего времени пребывания на территории зоны Пляж.

48. Группы детей допускаются на территорию зоны Пляж при условии сопровождения:

- 1 взрослый может сопровождать не более двух детей до 6 лет;

- 1 взрослый может сопровождать не более трех детей, если их возраст не менее 6 лет.

48. Ответственность за детей во время нахождения их на территории зоны Пляж целиком и полностью несут сопровождающие их взрослые. Администрация не несет ответственности за детей, оставленных без присмотра сопровождающих их взрослых.

49. Сопровождающие взрослые должны постоянно наблюдать за ребенком (детьми) во время купания или находится рядом с ним (с ними).

50. Доступ детей ростом ниже 145 см в бассейн **возможен только при наличии на ребенке спасательного жилета и в присутствии сопровождающего лица**. Спасательные жилеты выдаются в пользование Посетителям бесплатно.

При возникновении сомнений относительно роста ребенка, сопровождающее лицо по требованию инструктора-спасателя и в его присутствии производит измерение роста ребенка с помощью установленного ростомера. В случае невыполнения указанного требования, а равно отказа от использования спасательного жилета или снятие его в воде, администрация отказывает такому ребенку в доступе в бассейны (прерывает нахождение в нем).

Сопровождающие лица обязаны обеспечить нахождение детей (ростом до 145 см) на протяжении всего времени пребывания в бассейне в спасательных жилетах, и несут полную ответственность за соблюдение данного пункта.

51. Гостям с детьми при посещении зоны Пляж следует обратить особое внимание на то, что бассейны не ограждены и при неосторожном движении ребенок может упасть в воду.

52. При посещении зоны Пляж детьми ответственность за состояние их здоровья, а также их поведение, соблюдение ими настоящих Правил несут родители или иные сопровождающие их лица.

52. Все Посетители имеют право на получение первой доврачебной медицинской помощи. При возникновении недомогания или получения травмы Посетитель обязан обратиться к администратору или инструктору-спасателю для вызова медицинского работника.

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

Медицинский персонал справок, больничных листов, заключений не выдает. Медицинский персонал оказывает первую доврачебную помощь, и при необходимости оставляет за собой право вызова скорой помощи.

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

53. Посетитель несет ответственность за травмы, иные повреждения и ущерб, полученный им и/или причиненный им в отношении других Посетителей вследствие невыполнения и/или ненадлежащего выполнения настоящих Правил и/или инструкций (правил, рекомендаций, предупредительных надписей), размещенных на территории зоны Пляж, а также требований инструкторов-спасателей и других сотрудников.

54. За ущерб, нанесенный имуществу Исполнителя, имуществу и/или здоровью Посетителей, Посетитель несет ответственность в установленном законодательством порядке. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними, а также лицами с ограниченными возможностями, несут ответственность их законные представители.

55. Несоблюдение настоящих Правил и/или попытка помешать отдыхать другим Посетителям, а также игнорирование замечаний персонала (в том числе отказ выполнять требования инструкторов-спасателей и других сотрудников по соблюдению настоящих правил) являются основанием для удаления Посетителя с зоны Пляж, при этом возврат стоимости посещения не осуществляется.

56. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Посетителем только в письменном виде.

57. Порядок и сроки удовлетворения претензий Посетителей регулируются законодательством РФ.

58. Администрация имеет право в спорных ситуациях использовать записи с камер видеонаблюдения и аудиозаписи для подтверждения достоверности полученных сведений.

59. При возникновении аварийной ситуации (пожар, отсутствие электроснабжения и других чрезвычайных ситуациях) необходимо незамедлительно покинуть территорию зоны Пляж, сообщив об этом администратору.

60. Схемы эвакуации размещены на территории зоны Пляж. Взрослые посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию детей.

61. Посетителям запрещено использовать изображения логотипа Термального центра и отснятые видео- и фотоматериалы в рекламных и/или коммерческих целях без разрешения администрации Термального центра.

62. Настоящие правила опубликованы на официальном сайте Исполнителя, а также размещены на информационном стенде (Уголок потребителя), рецепции.