

ООО «Вектор»

(название учреждения, организации)

Акватория
и Акватория

УТВЕРЖДАЮ

И. В. А.

(уполномоченное лицо)

«ВЕКТОР»
ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ

(ФИО, подпись)

«01» 09 2021 г.

ПРАВИЛА АКВАПАРКА

Содержание:

- Общие положения;
- Информация об услугах, порядок приема и оформления предварительных заказов;
- Порядок оплаты и предоставления услуг;
- Правила посещения аквапарка несовершеннолетними детьми;
- Порядок посещения водной зоны - бассейнов и водных аттракционов;
- Порядок посещения зоны СПА;
- Порядок посещения зоны отдыха ;
- Права и обязанности посетителя;
- Права и обязанности аквапарка;
- Ответственность сторон.

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», с «Правилами бытового обслуживания населения», с СанПиН 2.1.2. 1188-03 «Плавательные бассейны.», с СанПиН 2.1.2.1331-03 «Гигиенические требования к устройству, эксплуатации качеству воды в аквапарках.» и регулируют отношения между потребителем - гражданином, использующим предоставляемые услуги (далее - Посетителем) и исполнителем - (далее - Аквапарк).

1.2. Аквапарк - имущественный комплекс, предназначенный для предоставления следующих услуг:

- водная зона (бассейны, водные аттракционы);

- зона СПА (сауны, ванны);

- зона отдыха и сна (оздоровительные сауны, ТВ, массажное оборудование);

1.3. Территория Аквапарка является зоной, связанной с повышенной возможностью получения травм. Настоящие Правила обязательны к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Аквапарка.

Каждый Посетитель должен внимательно ознакомиться с этими Правилами и следовать им. Аквапарк не несет ответственности за последствия, если Посетитель не соблюдает Правила и игнорирует замечания сотрудников Аквапарка.

1.4. К территории Аквапарка относятся: бассейны, водные аттракционы, душевые, раздевалки, комплекс саун-ванн,

зона отдыха и сна, массажное оборудование , фуд-корт , бар, стойка Администрации, где расположены кассы и информация о предоставляемых услугах , служебные помещения.

1.5. Схема Аквапарка:

2. Информация об услугах, порядок приема и оформления предварительных заказов.

2.1. Информация о фирменном наименовании Аквапарка, месте нахождения (юридический, фактический адрес) и режиме работы размещена на стенде, расположенном при входе в Аквапарк в удобном для обозрения месте.

2.2. На стойке Администрации размещены настоящие Правила и информация об услугах, оказываемых Аквапарком, которая в обязательном порядке содержит:

- перечень оказываемых услуг и формы их предоставления;
- порядок приема и оформления заказов на услуги и пр.;
- прейскурант цен на оказываемые услуги и сведения о порядке и форме оплаты;

2.3. Книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию, находится на стойке Администрации.

2.4. Посещение Аквапарка возможно по предварительному заказу, а также при покупке входного билета непосредственно в кассах Аквапарка.

2.5. Предварительный заказ на посещение групп принимается не позднее 2х дней до предполагаемой даты посещения.

3. Порядок оплаты и предоставления услуг.

3.1. Посетитель обязан оплатить услуги Аквапарка в размере 100 %, согласно прейскуранту цен, действующему в Аквапарке. Оплата услуг Аквапарка принимается наличными в денежной валюте Российской Федерации (в рублях), также банковскими картами. При предварительном заказе на посещение групп может производиться оплата по безналичному расчету в размере 100 % денежных средств на счет Аквапарка до даты посещения группы.

3.2.Посетитель , оплатив входной билет, при входе в Аквапарк получает у администратора чиповый браслет с ключом от шкафчиков для обуви и одежды. Администратор (по необходимости и по возможности) объясняет гостям о правилах, предусмотренных в комплексе, и о предоставляемых услугах или предлагает ознакомиться с ними на стенде информации.

Режим работы Аквапарка – с 12 ч до 22 ч., понедельник – с 14 ч до 22 ч., без выходных. Зона отдыха на 3 этаже, фудкорт на 2 этаже, Аквапарк на 1 этаже – до 21-30, помывочные зоны м/о и ж/о до 21-45 . В 22-00 все Посетители должны покинуть комплекс.

3.3. Для получения платных услуг на каждый взрослый абонемент автоматически вносится кредит в размере **5000 (пяти тысяч) рублей** . **Во избежание лишних расходов нежелательно давать свой ключ детям**, ответственность за действия детей несут сопровождающие их взрослые **Расчет за полученные услуги происходит на выходе гостя из аквапарка у админ-ра рецепции на 1 эт.**

Посетитель также может пополнить кредит **до 5000 руб.** на свой чиповый браслет у администратора на главной рецепции (1 этаж) , предварительно рассчитавшись за использованный , кредит пополняется **автоматически после расчета.**

3.4.Также в продаже имеются пригласительные билеты на разовое посещение нашего комплекса по тарифу « Безлимит». Действие пригласительного билета бессрочное . Пригласительные билеты обмену или возврату не подлежат. Если по уважительной причине нет возможности воспользоваться пригласительным билетом ,вопрос о возврате рассматривается в индивидуальном порядке с руководством Аквапарка строго по предъявлению подтверждающих документов о покупке (чек, банковская выписка) .

3.5. Кассовый чек подтверждает право каждого Посетителя пользоваться услугами Аквапарка в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом и согласие Посетителя выполнять Правила посещения Аквапарка.

3.6. Посетителю выдается чиповый браслет с электронным устройством (далее - чиповый браслет), который

является собственностью Аквапарка и при выходе из зоны раздевалок через турникет подлежит возврату. За утерю или порчу чипового браслета взимается штраф в соответствии с утвержденными тарифами. В случае утраты или порчи чипового браслета Посетитель должен незамедлительно обратиться к администратору.

3.8.. При посещении Аквапарка Посетителям желательно иметь при себе медицинскую справку (разрешение на посещение бассейна) и предъявить ее в случае возникшей необходимости при входе в раздевалку. В случае отсутствия разрешительной медицинской справки Администрация Аквапарка оставляет за собой право потребовать у Посетителя обращения к медицинскому персоналу Аквапарка с целью проведения медицинского контроля, по результатам которого Посетитель может быть допущен или не допущен к пользованию услугами Аквапарка.

3.9. В зоне раздевалок Посетителю будет предоставлен отдельный шкафчик для хранения личных вещей (обуви, одежды). Номер личного шкафчика соответствует номеру выданного браслета. Аквапарк не несет ответственности за сохранность вещей, оставленных без присмотра в открытых ящиках, в зоне раздевалок, душевых, водной зоне и пр.

3.10. Перед посещением водной зоны Посетители обязаны принять душ без купальников и плавок в душевых, используя личные моющие средства или предоставленные Аквапарком за отдельную плату.

3.11. Вход на территорию водной зоны разрешается в купальном костюме (плавках), в том числе и детям. В целях личной безопасности Посетителям запрещается носить любые виды украшений, в том числе заколки, серьги, клипсы, цепочки, ожерелья, кольца, часы, браслеты, а также купальные костюмы с металлическими застежками или декоративными вставками, очки и контактные линзы. Сотрудники Аквапарка вправе отказать Посетителю, нарушающему этот запрет в пользовании аттракционами.

3.12. Каждый аттракцион, бассейн Аквапарка оснащены информационной табличкой, с которой Посетитель обязан ознакомиться и строго следовать указаниям на этих табличках. Посетитель также обязан соблюдать меры безопасности и следовать указаниям инструкторов, а также других сотрудников Аквапарка.

3.13. Оборудование Аквапарка должно использоваться строго в соответствии с его назначением и инструкцией по применению.

- если гость, находившийся в комплексе, вышел через турникет на главной рецепции, ключ закрывается, **возврат денег за вход невозможен. Повторный вход в комплекс оплачивается по полной цене.**
- выход гостей **разрешается 1 раз, на 20-30 мин.**, по ключу охраны, по уважительной причине. При этом ключ и форму необходимо оставить на рецепции у администратора. Повторный вход – платный.
- Если гость по уважительной причине желает покинуть аквапарк, **но находился в зоне более 1 ч, возврат денег за вход не производится.**

4. Правила посещения Аквапарка несовершеннолетними детьми.

4.1. Лица моложе 14 лет без сопровождения взрослых в Аквапарк не допускаются, для подтверждения возраста необходимо предъявить документ (паспорт).

4.2. Группы детей допускаются в Аквапарк при условии сопровождения:

- 1 взрослый может сопровождать не более 2-х детей в возрасте до 7 лет.
- 1 взрослый может сопровождать группу не более 5 детей в возрасте от 7 лет до 14 лет.

4.3. Все дети **независимо от возраста** проходят в комплекс по входному билету, **цена билета зависит от роста ребенка, до 100 см – бесплатно, до 145 см – детский билет, свыше 145 см – взрослый билет.**

4.4. Дети до **3х лет** допускаются на территорию водной зоны только в подгузниках для бассейна.

4.5. Дети мужского пола **до 5 лет** допускаются в сопровождении матери в женское отделение.

4.6. Ответственность за детей во время нахождения их на всей территории Аквапарка несут сопровождающие их

взрослые (от 18 лет), которые обязаны постоянно :

-следить за перемещением , поведением и местонахождением детей, за состоянием их здоровья, держать их за руку во избежание травм .

- обеспечить нахождение детей в бассейнах Аквапарка в спасательных жилетах или нарукавниках . Спасательные жилеты можно взять в аренду (для волнового бассейна) , купить в Аквапарке или иметь свои.

5. Порядок посещения бассейнов и водных аттракционов.

5.1. Территория бассейна и водных аттракционов относится к зоне повышенной опасности. Посетители, находящиеся на данной территории, обязаны неуклонно соблюдать правила безопасности пользования водными аттракционами и пользования бассейном.

5.2. Посетители обязаны выполнять требования по использованию аттракционов, обозначенные на них и стендах рядом с ними, требования инструкторов:

- на водных аттракционах сохранять стартовое положение до момента приведения;

- на территории бассейнов соблюдать правила безопасности нахождения на воде;

- не прыгать и не нырять с бортиков бассейнов.

- перед спуском с водных аттракционов Посетитель обязан взяться за поручни (при наличии таковых) и подготовиться к спуску в том положении, которое укажет инструктор, и только после команды инструктора Посетитель вправе выполнить спуск.

- во избежание возможных травм, после спуска с горок Посетитель обязан как можно быстрее покинуть зону приведения.

5.3. Не рекомендуется :

- посещать водные аттракционы людям , не умеющим плавать, с заболеваниями сердечной системы, опорно-двигательного аппарата, расстройствами нервной системы, а также пожилым людям и беременным женщинам. При малейших недомоганиях или травмах Посетитель должен обратиться в медпункт или администратору аквапарка.

- посещать аттракционы людям, с ограниченными возможностями здоровья без сопровождающего лица, обеспечивающего ему необходимую и достаточную помощь;

- с грудными детьми;

- подверженным сильным аллергическим реакциям, с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и хлорсодержащим элементам;

- с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящимся на реабилитации, не переносящим физические нагрузки;

5.4. Запрещается :

- начинать спуск с аттракционов без команды инструктора и не от места «старт».

- спускаться с водных аттракционов стоя, лежа на животе и головой вперед.

- намеренно менять траекторию движения, находясь на аттракционе.

- взбираться и пользоваться аттракционами, вход на которые закрыт.

- спуск с водных аттракционов лицам, вес которых более 120 кг, и детям до 122см (по плечу!)

6. Порядок посещения зоны СПА .

6.1. Администрация не рекомендует посещение саун-ванн людям с повышенной чувствительностью к высоким

температурам и имеющим медицинские противопоказания.

6.2. Беременные женщины и пожилые люди перед посещением сауны должны проконсультироваться со своим врачом и посещать сауну только при положительном заключении специалиста.

6.3. После сауны и перед посещением водной зоны Аквапарка необходимо принять душ.

6.4. Запрещается :

- выливать воду и другие вещества на печь сауны, приносить с собой аэрозольные жидкости.
- самостоятельно регулировать температуру в сауне и/или переключать любые приборы сауны.
- пользоваться принесенными с собой кремами, ароматическими маслами, косметическими средствами, **вениками**.
- на территории сауны стирать собственные вещи, бриться, использовать сауну для сушки вещей.

7. Порядок посещения зоны отдыха и сна.

7.1. Для посещения фуд-корта (2 эт) , детской игровой комнаты (2 эт) и зоны отдыха (3 эт) Посетителю предоставляется комплект одежды и 1 полотенце., без одежды на фуд-корт и в зону отдыха гости не допускаются. После пребывания в комплексе посетители сдают администратору одежду и полотенца в корзины для использованного белья на 1 этаже. Одежда и полотенца являются собственностью аквапарка и подлежат возврату. Если гость не сдал выданный комплект одежды и полотенца, то турникет не выпустит его. В случае их утери Посетитель обязан оплатить их стоимость согласно утвержденным тарифам.

7.2. Также на территории водной зоны (**1 этаж**) ,фуд-корта и детской игровой комнаты (**2 этаж**) и зоны отдыха (**3 этаж**) Посетитель может проверить свой денежный кредит (потраченные средства) на браслете, приложив его к считывателю ; но пополнить кредит возможно только **на 1 этаже** у администратора , предварительно рассчитавшись за использованный .

7.3. Употреблять продукты питания и напитки только в специально отведенном месте ,на территории фуд-корта на **2** этаже и зоны отдыха на **3** этаже; **Не разрешается** приносить свои продукты питания и напитки, кроме детского питания для детей до 2 лет.

7.4. Курить в специально отведенных местах (комната для курения на **3** этаже.);

7.5. Все посетители , **включая детей**, должны соблюдать тишину и порядок , убирать за собой посуду и мусор на всей территории зоны отдыха и Аквапарка .

7.6. Администрация не рекомендует посещение оздоровительных саун лицам, имеющим медицинские противопоказания.

8. Права и обязанности посетителя.

8.1.. Посетитель имеет право :

- находиться в Аквапарке только в установленные часы работы Аквапарка.
- на полную и достоверную информацию о порядке оказания услуг, правилах оплаты услуг, правилах безопасности.
- на получение оплаченных услуг в полном объеме.
- на обеспечение безопасности нахождения на территории Аквапарка.
- на обеспечение сохранности вещей, оставленных в закрытых вещевых ящиках в зоне раздевалок.
- на неразглашение персональных данных, ставших известными работникам Аквапарка (при составлении договоров

на оказание услуг).

8.2. Посетитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила и правила пользования водными аттракционами.
- бережно относиться к имуществу, оборудованию Аквапарка, выданному Посетителю для временного пользования.
- в случае нанесения ущерба имуществу и/или оборудованию возместить данный ущерб Аквапарку в полном объеме.
- в случае утери чипового браслета незамедлительно сообщить об этом работникам Аквапарка.

9. Права и обязанности Аквапарка.

9.1. Аквапарк обязан:

- предоставлять полную и достоверную информацию о порядке предоставления услуг, стоимости услуг, предоставляемых льготах, проводимых акциях и т.п.
- по первому требованию Посетителя предоставить Книгу отзывов и предложений.
- обеспечивать безопасное нахождение Посетителей на территории Аквапарка, при условии выполнения данных Правил.
- в случае приостановления работы (закрытия) водного аттракциона или всего Аквапарка уведомить об этом Посетителей путем размещения информации о периоде перерыва (закрытия) на информационном стенде, на стойке главной рецепции или непосредственно на самом аттракционе.

9.2. Аквапарк имеет право:

- не допускать в Аквапарк Посетителей, поведение которых может нарушить порядок Аквапарка, представлять опасность для других посетителей, гигиенического состояния Аквапарка.
- не допускать на территорию Аквапарка лиц, не достигших 14 лет, без сопровождения взрослых.
- в любое время без предварительного предупреждения внести изменения в список предоставляемых услуг и/или их стоимость.
- устанавливать повышенные тарифы на период выходных, праздничных дней, а также дней школьных каникул.
- отказать в оказании услуг Посетителям или удалить с территории Аквапарка Посетителей в следующих случаях:
 - при нахождении Посетителей в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
 - при грубом нарушении требований безопасности нахождения на территории Аквапарка;
 - при поведении, которое мешает отдыху других Посетителей Аквапарка;
 - при отказе Посетителей выполнить требования инструкторов и других ответственных лиц Аквапарка соблюдать Правила безопасности;
 - при отказе сопровождающих лиц от выполнения требований Аквапарка следить за детьми, не достигшими 14 лет;
 - при нарушении настоящих Правил.

В случае отказа и приостановлении услуг Посетителю (или Посетителям) **по вине последних** Аквапарк при вышеуказанных ситуациях **возврат денег за неиспользованные услуги не производит.**

- В случае невозможности оказания услуг (вследствие возникновения непредвиденных технических неполадок водных горок, аттракционов, либо отсутствия средств для спуска с водных горок, аттракционов, и как следствие,

невозможности их использования, **снижение цены на время пребывания в зоне Аквапарка не производится.**

- Администрация вправе остановить (приостановить) работу любой водной горки, аттракциона, развлекательных и оздоровительных бассейнов **без снижения цены или возврата денежных средств за входной билет** 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 Аквапарка и связанных с обеспечением безопасности Посетителей;

- возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся стихийные бедствия природного и техногенного характера, забастовки, войны, террористические акты, действий органов государственной власти и управления или других независимых от Администрации Аквапарка обстоятельств, делающих невозможным предоставление Посетителю услуг Аквапарка.

9.3. Аквапарк не несет ответственность:

- за имущество Посетителей в случае утери или порчи чипового браслета;
- за вред, причиненный здоровью Посетителя, повреждения или иной ущерб, которые были получены Посетителями вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения ими настоящих Правил и правил безопасности;
- за состояние здоровья и возможный травматизм ребенка в случае отсутствия вины Аквапарка, если ребенок оставался без наблюдения взрослого в нарушение настоящих Правил;
- за оставленные без присмотра личные вещи.

9.4. На территории Аквапарка запрещается:

- приносить стеклянную тару и другие опасные предметы, входить на территорию водной зоны с пакетами, сумками и пр.;

- приносить с собой еду, напитки, кроме детского или специального питания.

- приносить с собой спиртные напитки, наркотические средства, холодное, огнестрельное и травматическое оружие, взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества.

- находиться на территории Аквапарка в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического и пр.), проносить на территорию Аквапарка и распивать спиртные напитки.

- приходить в Аквапарк с животными; крупногабаритными предметами и вещами; **Детские коляски разрешены только в летний период, в зоне открытых бассейнов.**

- посещать водные аттракционы в купальных костюмах (согласно п. 3.11 настоящих Правил), содержащих металлические предметы, а также в очках или линзах.

- посещать Аквапарк в несоответствующей одежде, например, в нижнем белье, находиться на территории Аквапарка женщинам без верхней части купальника (топлес), **с распущенными волосами, волосы должны быть заплетены, убраны наверх (в пучок, шишку).**

- носить ювелирные изделия, декоративные украшения, часы, браслеты, очки, Apple Watch.

- находиться детям до 145 см роста без спасательных жилетов или нарукавников на территории Аквазоны. Всем посетителям обязательны жилеты в волновом бассейне. **Если взрослые посетители - без жилетов, то только под их личную ответственность.**

- проносить на территорию Аквапарка **свои надувные игрушки, круги, ласты и иные плавательные средства**, кроме разрешенных данными правилами, а именно спасательные жилеты и нарукавники. (Круги и др. плавательные

средства разрешены только в летний период , на улице)

- нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах: плевать на пол и в воду, справлять естественную нужду вне туалетов, жевать жевательную резинку, выражаться нецензурной бранью, громко кричать, мешать другим посетителям отдыхать.

- бегать или быстро передвигаться босиком, без резиновой обуви на территории Аквапарка в связи с возможностью получения травм, кроме водной зоны. Дети должны быть обязательно под присмотром взрослых.

Дети ростом до 122 см (по плечу!) не допускаются на горки А и В (правила производителей горок и ГОСТ Ростехнадзора). **Если допускаем , то только под личную ответственность взрослых и под их обязательным присмотром.**

- входить в любые технические и служебные помещения Аквапарка и самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование, в т.ч. лить воду на каменки ,использовать ароматические средства , веники в саунах .

В случае нарушения условий настоящего пункта администрация Аквапарка оставляет за собой право удалить посетителя с территории Аквапарка без возмещения стоимости билета.

10. Ответственность сторон.

10.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг Аквапарк несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10.2. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены только в письменном виде при принятии оказанной услуги или в ходе ее оказания.

10.3. Порядок и сроки удовлетворения Аквапарком претензий Посетителей, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируется Законодательством РФ , законом «О защите прав потребителей».

