

# **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕРМАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА «ПЛЯЖ»**

## **Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила (далее – Правила) регулируют отношения между потребителем (в значении понятия потребителя, закреплённого в Законе Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-І «О защите прав потребителей», далее – «Посетитель») и Обществом с ограниченной ответственностью «Термы» (ИНН 1684012130, ОГРН 1231600020739, далее – «Исполнитель»), оказывающим услуги Посетителям на территории термального комплекса «ПЛЯЖ» (центр семейного отдыха), расположенного по адресу: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Оренбургский Тракт, зд. 170 (далее – Комплекс).

**1.2. Данный документ является официальным, публичным и безотзывным предложением (публичной офертой на основании пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации). Акцептом публичной оферты являются:**

1.2.1. осуществление Посетителем оплаты услуг в порядке, определенном в разделе 4 Правил, и/или

1.2.2. прохождение на территорию Комплекса (включая, но не исключительно: по подарочной карте/сертификату/абонементу и иное, полученной на платном или бесплатном основании, на физическом или электронном носителе).

Договор вступает в силу с даты осуществления Посетителем условий, отраженных в п. 1.2.1. и 1.2.2. настоящих Правил. Частичный акцепт, а равно акцепт на иных условиях (не предусмотренных публичной офертой) не допускается.

1.3. Перед непосредственным посещением Комплекса и оплатой услуг Посетитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами и Прайс-листом, в котором отражены действующие тарифы на услуги, предоставляемые на территории Комплекса (далее – Прайс-лист).

Настоящие Правила являются обязательными для всех Посетителей, находящихся на территории Комплекса.

1.4. Для посещения Комплекса Посетителю после оплаты услуг в соответствии с установленными тарифами выдаётся электронный браслет. Электронный браслет является ключом от персонального шкафчика в зоне раздевалок и носителем информации о совершаемых покупках за счет денежного лимита на браслете, предоставляемого комплексом при выдаче браслета согласно выбранного тарифа (для детских тарифов лимит не предусмотрен). Оплата приобретённых товаров/услуг производится на кассе при выходе.

1.5. Комплекс разделен на следующие Зоны:

- входная группа;
- зона раздевалок;
- общая аквазона;
- детская игровая комната;
- игровая зона (2 этаж);
- зона общественного питания (2 этаж);
- уличная аквазона (терраса);
- индивидуальные бани (с отдельным входом);
- SPA-зона.

1.6. На территории Комплекса для пользования Посетителями расположены следующие парные, бани и сауны:

- 3 ароматические сауны;
- хаммам Зиланта;
- финская сауна;
- русская баня;
- травяная баня;
- можжевельниковая баня;
- большой турецкий хаммам;
- марокканский хаммам;
- русская баня и финская сауна в уличной аквазоне (террасе).

1.7. Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы Комплекса, номера телефонов его ответственных лиц размещены перед гардеробом, на информационном стенде в Уголке потребителя, расположенном при входе в Комплекс для ознакомления Посетителями, а также на кассе. На информационном стенде также размещены Перечень услуг, Прайс-лист, настоящие Правила, Книга отзывов и предложений и иная информация в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.8. Посетители имеют право находиться на территории Комплекса только в установленные часы работы Комплекса. Часы работы Комплекса указываются при входе, в Уголке Потребителя, а также на сайте в сети Интернет, размещенном по адресу: <https://plyazh.pro/>. Посетители обязаны освободить Комплекс по истечении времени его работы.

1.9. В Комплексе могут быть предоставлены дополнительные платные услуги (фотографирование, пилинг рыбками, парение, массаж, общественное питание, и т. д.), в том числе третьими лицами, заключившими договор с Исполнителем. Информация о потреблении таких услуг фиксируется с помощью Браслета, оплата дополнительных услуг производится при выходе из Комплекса на кассах Комплекса. Ответственность за оказание дополнительных платных услуг (в том числе за качество, безопасность и т.д.) несёт лицо, оказывающее услугу. Исполнитель является только платёжным агентом и не принимает претензии по дополнительным платным услугам, оказанными третьими лицами, не несёт ответственности за их оказание, в том числе при продаже некачественного товара и некачественно оказанных услуг.

## **Раздел 2. Общие правила посещения**

- 2.1. В целях обеспечения безопасности Посетителей, а также в рекламных, информационных, коммерческих и иных целях на всей территории Комплекса ведется видеонаблюдение (за исключением раздевалок, кабинок для переодевания, душевых и туалетов).
- 2.2. Посетители должны выполнять требования сотрудников Комплекса в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Комплекса.
- 2.3. В случае невозможности использования какого-либо оборудования, сауны, парной, бани, хаммама и аттракционов по причине возникновения непредвиденных технических неполадок, снижение цен на время пребывания в Комплексе не осуществляется.
- 2.4. Посетителям следует передвигаться по территории Комплекса осторожно, не торопясь, во избежание падений и травм. Бег и быстрое передвижение по мокрому полу создают опасность как для самого Посетителя, так и для окружающих.
- 2.5. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций (в том числе, но не исключительно: наводнение, пожар, землетрясение, другие природные явления) Посетители обязаны незамедлительно покинуть Комплекс.
- 2.6. Посетителям запрещается входить в любые технические и служебные помещения Комплекса, оснащенные табличкой «Вход воспрещен», «Служебное помещение», «Техническое помещение» и т.п. Посетители, проникшие в такие помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне.
- 2.7. Администрация Комплекса вправе приостановить продажу билетов при превышении предельного количества людей в Комплексе.
- 2.8. Администрация Комплекса имеет право приостановить работу уличной аквазоны (террасы) (ограничить доступ Посетителей, организовать обязательный для посетителей выход с территории уличной аквазоны (террасы) и т.д.) в связи с изменением погодно-климатических условий, препятствующих безопасному пользованию уличной аквазоны (террасы) и по иным причинам. Снижение цен на время пребывания в Комплексе при этом не осуществляется.
- 2.9. Курение (в том числе электронных сигарет и систем нагревания табака); распитие алкогольных напитков (вне зоны общественного питания); употребление наркотических, психотропных или иных одурманивающих веществ строго запрещено на всей территории Комплекса. Нарушение данного пункта является основанием для прекращения пребывания Посетителя в Комплексе.

2.10. Вход посетителей в Комплекс прекращается за 60 минут до окончания его работы. Все посетители обязаны за 30 минут до окончания работы Комплекса пройти в зону раздевалки.

2.11. Полотенца и халаты, выдаваемые Посетителю в Комплексе (являются дополнительной услугой), являются собственностью Комплекса и предназначены исключительно для вытирания лица и тела. Полотенца и халаты должны быть возвращены Посетителем до выхода из Комплекса в специальное отведенное окно сотрудникам Комплекса. Хищение полотенец или халатов является противоправным действием, за которое предусмотрена соответствующая ответственность. За утрату или повреждение полотенца, предоставленного Комплексом, Комплекс вправе требовать компенсацию в размере 800,00 руб. (восемьсот рублей 00 копеек). За утрату или повреждение детского халата, предоставленного Комплексом, Комплекс вправе требовать компенсацию в размере 1300,00 руб. (одна тысяча триста рублей 00 копеек).

За утрату или повреждение взрослого халата, предоставленного Комплексом, Комплекс вправе требовать компенсацию в размере 1 800,00 (одна тысяча восемьсот рублей 00 копеек).

2.12. Технические характеристики парных (бань и саун):

- 3 ароматические сауны;
- Хаммам Зиланда;
- Финская парная: Температура: 80-100 °С, Влажность: 10-20%;
- Русская парная: Температура: 70-90 °С, Влажность: 60-80%;
- Травяная баня: Температура 50-70 °С, Влажность: 70-90%;
- Можжевельниковая баня: Температура 60-80 °С, Влажность: 50-70%;
- Турецкий хаммам: Температура: 45-50 °С, Влажность: 90%;
- Марокканский хаммам: Температура: 40-50 °С, Влажность: 90%;
- 2 сауны в уличной аква-термальной зоне (финская и русская).

2.13. Технические характеристики бассейнов:

2.13.1. Гидромассажный бассейн: глубина 90 см;

2.13.2. Водный грот: глубина 120 см;

2.13.3. Детский бассейн: глубина 40 см;

2.13.4. Большой бассейн: глубина 120 см;

2.13.5. Уличный большой бассейн: глубина 120 см;

2.13.6. Уличный детский бассейн: глубина 40 см;

2.14. Исполнитель вправе отказать в допуске или удалить с территории Комплекса лиц, находящихся в состоянии алкогольного или иного токсического опьянения. В случае возникновения у сотрудников Комплекса обоснованных подозрений относительно состояния Посетителя, администрация Комплекса вправе предложить посетителю пройти проверку на предмет наличия алкоголя в выдыхаемом воздухе с помощью алкотестера. Отказ Посетителя от прохождения проверки на состояние алкогольного опьянения является основанием для отказа в посещении Комплекса.

## **Раздел 3. Ограничения для посещения Комплекса**

### **3.1. Посещение Комплекса запрещено:**

3.1.1. лицам, страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями; открытыми ранами и любыми другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью других посетителей, а также в случае, если посещение Комплекса и/или пользование оборудованием, сауной, парной, баней, хаммамом и аттракционами может представлять угрозу здоровью самого Посетителя;

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

3.1.3. лицам с открытыми, инфекционными ранами, асептическими повязками, страдающим фурункулёзом, конъюнктивитом, гельминтозами;

3.1.4. лицам в период обострения хронических заболеваний;

3.1.5. лицам, имеющим склонность к аллергическим реакциям;

3.1.6. лицам в состоянии алкогольного опьянения, а также лицам, находящимся под воздействием наркотических, психотропных или иных одурманивающих веществ;

3.1.7. лицам, чьё поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию Комплекса или противоречит общепринятым нормам и правилам поведения в общественных местах;

3.1.8. лицам с другими недомоганиями, представляющими опасность для собственного здоровья и безопасности, а также для здоровья и безопасности других Посетителей;

3.1.9. лицам, у которых отсутствует электронный браслет;

3.1.10. несовершеннолетним лицам до 16 лет включительно без сопровождения взрослых;

3.1.11. лицам, отказавшимся предъявить личные вещи к осмотру сотрудниками охраны на входе в Комплекс;

3.1.12. лицам, отказавшимся заполнить письменную Анкету об ознакомлении с настоящими Правилами и о даче согласия на обработку персональных данных, либо предоставившим в указанной Анкете очевидно недостоверные сведения;

3.1.13. лицам, имеющим на лице и/или теле, а также одежде и аксессуарах символы, надписи и иные знаки и обозначения, которые прямо запрещены действующим законодательством.

3.2. Посетители Комплекса, нарушившие указанные в п. 3.1. настоящего раздела запреты, несут полную ответственность за ущерб, причиненный

своему здоровью, здоровью других Посетителей, а также за сопутствующие материальные расходы.

3.3. Запрещено посещение Комплекса с животными, птицами, рептилиями, насекомыми и растениями.

3.4. При возникновении подозрений относительно наличия у Посетителя заболевания либо иных состояний, указанных в настоящем разделе, Исполнитель вправе требовать от Посетителя либо предъявления разрешительной медицинской справки на посещение бассейна, либо обращения к медицинскому персоналу Комплекса с целью проведения медицинского контроля, по результатам которого посетитель может быть допущен или не допущен к пользованию услугами Комплекса.

## **Раздел 4. Порядок оплаты услуг**

4.1. Стоимость услуг Комплекса устанавливается Прайс-листом. Действующий Прайс-лист находится на рецепции и размещается на официальном сайте Комплекса.

Билеты, приобретенные Посетителями или иными лицами и организациями на кассах Комплекса либо на официальном сайте Комплекса, либо путём передачи (в том числе – безвозмездной) им от третьих лиц, в период проведения специальных акций, по сниженной цене (со скидкой, по акционной стоимости) возврату и обмену не подлежат, стоимость за них не возвращается (за исключением случаев, прямо предусмотренных законом).

4.1.1. В случае превышения предварительно оплаченного времени (для тарифов с часовой оплатой посещения Комплекса) пребывания в Комплексе до закрытия Комплекса Посетитель оплачивает каждые 5 минут превышения (полные или неполные) в размере 68 рублей для взрослого тарифа и каждые 5 минут превышения (полные или неполные) в размере 49 рублей для детского тарифа (тарификация по 5 минут). В случае превышения предварительно оплаченного времени (для тарифов с часовой оплатой посещения Комплекса) пребывания в Комплексе после окончания работы Комплекса Посетитель оплачивает каждые 5 минут превышения (полные или неполные) в размере 136 рублей для взрослого тарифа и каждые 5 минут превышения (полные или неполные) в размере 98 рублей для детского тарифа (тарификация по 5 минут).

4.2. Право посещения Комплекса детьми в возрасте до 4-х лет включительно предоставляется бесплатно, при этом электронный браслет указанным лицам не выдается.

4.3. Оплаченное время подтверждает право Посетителя пользоваться услугами Комплекса в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом в пределах режима работы Комплекса. При досрочном выходе Посетителя из Комплекса, 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 в Комплекс, то он должен будет заново оплатить посещение. В случае невозможности оказания услуг на каком-либо из элементов Комплекса (возникновение непредвиденных технических и иных неполадок отдельных объектов и/или компонентов Комплекса и иных, ситуаций, возникших не по вине Исполнителя) снижение стоимости посещения не производится, денежное возмещение не осуществляется.

4.4. Началом оказания услуг Посетителю является момент его прохождения через установленный на территории Комплекса контрольный турникет (автоматическая фиксация прохода в системе учета) и предоставления Посетителю доступа ко всем услугам Комплекса, которые он приобрел. Моментом окончания оказания услуг считается момент обратного выхода Посетителя через контрольный турникет. При этом до момента окончания оказания услуг время пребывания Посетителя в Комплексе тарифицируется и подлежит оплате (даже после оплаты Посетителем основного счёта, если между оплатой и выходом Посетителя из Комплекса проходит определённое время). Возврат денежных средств Посетителю за не оказанные ему услуги возможен до начала оказания услуг Посетителю.

4.4.1. Расчет за дополнительные услуги и товары на территории Комплекса наличными денежными средствами невозможен и запрещён.

4.5. Для расчета за дополнительные услуги и приобретенные товары на территории Комплекса Посетителям необходимо воспользоваться виртуальным кредитом, зачисляемым на виртуальный счет, привязанный к уникальному идентификатору электронного браслета. При использовании дополнительных услуг и товаров денежная сумма накапливается на виртуальном счете и оплачивается администратору-кассиру при выходе из Комплекса. Лимит виртуального кредита составляет 20 000 (двадцать тысяч) рублей и может изменяться администрацией Комплекса в одностороннем порядке. Оплату за дополнительные услуги и товары, начисленную лицам до 16 лет, гарантирует сопровождающий взрослый.

4.6. Время пребывания в Комплексе соответствует выбранному при оплате тарифу и не может превышать его. Посетители самостоятельно контролируют время пребывания в Комплексе.

4.7. Посетитель обязан незамедлительно сообщить об утрате электронного браслета, а также иного запирающего/открывающего устройства от шкафчиков, сейфов и т.д. на стойку касс Комплекса. Все услуги, потреблённые по браслету до момента фиксации Исполнителем сообщения об утрате, признаются потреблёнными Посетителем лично и должны быть оплачены им. При потере браслета Посетитель оплачивает его стоимость в размере 500 рублей.

В случае, если при потере браслета Посетитель не сообщает представителю Исполнителя номер телефона, к которому прикреплен браслет (для идентификации браслета и проверки баланса денежных средств по виртуальному кредиту), то в этом случае, помимо стоимости браслета (500 рублей), Посетитель возмещает Исполнителю стоимость виртуального кредита (20 000 рублей) в полном объеме.

4.8. Возврат денежных средств за неоказанные услуги Комплекса осуществляется в порядке и на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с учетом особенностей, предусмотренных настоящими Правилами.

4.8.1. Для возврата денежных средств Посетитель предоставляет Исполнителю оригинал бумажного чека ККТ (при приобретении билета на кассе Комплекса) либо электронный чек (при приобретении билета через сеть «Интернет»), а также одновременно заявление о возврате денежных средств с личной подписью и расшифровкой подписи Посетителя, с указанием подлинных Посетителя:

- фамилии, имени, отчества,
- данных паспорта (серия, номер, кем, когда выдан, адрес регистрации),
- ИНН,
- адреса электронной почты,
- номера телефона,
- полных банковских реквизитов для перечисления возвращаемых денежных средств,
- причин возврата билета.

Заявление подаётся Посетителем Исполнителю лично на бумажном носителе на территории Комплекса, на бумажном носителе почтовым отправлением или в электронной форме через официальные адреса электронной почты в формате PDF.

4.8.2. Возврат денежных средств, оплаченных за билет наличными денежными средствами, осуществляется также в наличной форме непосредственно Посетителю либо по заявлению Посетителя на его банковский счёт.

Во избежание злоупотреблений и нарушений закона возврат денежных средств, оплаченных безналично с помощью банковской карты, осуществляется по реквизитам той же банковской карты (банковского счёта), которой был оплачен билет.

4.8.3. При приобретении билетов юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем по отдельному договору с Исполнителем для последующей их безвозмездной передачи физическим лицам (работникам этого юридического лица или индивидуального предпринимателя или иным лицам, в целях стимулирования, премирования, поощрения и т. п.), указанные физические лица не вправе претендовать на получение от Исполнителя



денежных средств в порядке возврата, регламентированного пунктом 4.8 настоящих Правил. Такие заявления физических лиц не рассматриваются, ответ по ним не предоставляется.

4.8.4. Возврат денежных средств за билеты, предоставленные Исполнителем физическим или юридическим лицам на безвозмездной основе либо в порядке мены (бартера), не осуществляется.

## **Раздел 5. Правила поведения Посетителей на территории Комплекса.**

### **Запреты и рекомендации**

5.1. Вход в ванну бассейна (в том числе джакузи) возможен только по специальным лестницам. Спускаться необходимо спиной к воде, держась при этом за поручни.

5.2. Посетители должны выполнять требования администраторов/инструкторов-спасателей Комплекса и незамедлительно реагировать на их сигналы и предупреждения.

5.3. Администрация Комплекса рекомендует воздержаться от посещения сауны и/или бани людям с повышенной чувствительностью к высоким температурам, при высоком артериальном давлении, при плохом самочувствии, беременным женщинам, людям, страдающим острыми заболеваниями инфекционной и иной природы, заболеваниями сердечно-сосудистой системы, гипертонией, ишемической болезнью, а также имеющим иные медицинские противопоказания. Конкретный перечень противопоказаний к посещению сауны и/или бани, информация о температурных режимах и рекомендации по пользованию размещены на специальных информационных табличках около входной двери каждой сауны и/или бани.

5.3.1. Посетители принимают на себя все риски, связанные с возможным причинением вреда здоровью или ухудшением самочувствия их самих, или несовершеннолетних лиц, посещающих Комплекс в их сопровождении, в том числе при посещении парных, бань и саун, указанных в п. 1.6 настоящих Правил, а также связанных с применением используемых косметических средств, которые могут предоставляться Комплексом при оказании дополнительных услуг в виде массажа, мастер-классов и пр.

5.4. В бассейнах категорически запрещено:

5.4.1. пользоваться шампунями и гелями для душа;

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

5.4.3. создавать помехи для Посетителей бассейна (прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, кричать, подавать ложные сигналы бедствия, использовать акробатические прыжки и т.п.);

- 5.4.4. для предотвращения возможного отравления хлорсодержащими реагентами – глотать воду.
- 5.4.5. употреблять пищу, жевательную резинку и напитки.
- 5.4.6. Мусорить, плевать, сморкаться, в том числе в воду, справлять естественную нужду вне туалетов.
- 5.5. В саунах и/или банях категорически запрещено:
- 5.5.1. использовать сауны и/или бани в целях личной гигиены (бриться, стирать личные вещи и т.п.), а также использовать сауны и/или бани для сушки полотенец и иных личных вещей Посетителей;
- 5.5.2. прикасаться к металлическим частям оборудования, установленного в саунах и/или банях;
- 5.5.3. использовать в саунах и/или банях принесенные с собой веники (за исключением русской парной (бани) на уличной террасе);
- 5.5.4. разбрызгивать/выливать любую жидкость (в том числе воду, масла, аэрозольные жидкости) на электрические установки/печи.
- 5.6. Все Посетители перед посещением аквазоны Комплекса обязаны принять душ с использованием моющих средств.
- 5.6.1. Принятие душа также является обязательным после посещения саун и/или бань, предшествующего посещению бассейна.
- 5.7. При нахождении в Комплексе необходимо использовать индивидуальные полотенца.
- 5.8. Для отдыха на шезлонгах/лежаках необходимо предварительно покрыть шезлонг/лежак полотенцем. Шезлонг/лежак не предназначен для хранения личных вещей, полотенец. Занимать шезлонги/лежаки посредством полотенец, личных вещей запрещается.
- 5.9. Прием пищи и напитков должен допускаться исключительно в специально отведенных для этого местах (кафе, бары, рестораны), на всей остальной территории Комплекса запрещено осуществлять прием пищи и напитков.
- 5.10. Посетителям запрещается мусорить и нарушать санитарное состояние Комплекса.
- 5.11. Лицам, не умеющим плавать, запрещено плавать без спасательных жилетов. Комплекс предоставляет в пользование спасательные жилеты, которые Посетитель может взять самостоятельно. Посетитель самостоятельно несёт ответственность за невыполнение обязанности по надеванию спасательного жилета.
- 5.12. Соблюдение общественного порядка и морально-нравственных норм:
- 5.12.1. Посетители обязаны соблюдать общественный порядок, не мешать отдыху других посетителей и вести себя уважительно по отношению к другим посетителям и персоналу.
- 5.12.1. Запрещается поведение, нарушающее общепринятые нормы морали и нравственности, включая, но не ограничиваясь: громкие крики, нецензурную брань, агрессивное поведение, демонстрацию непристойного поведения.

5.12.2. Администрация вправе отказать в посещении или удалить с территории Комплекса посетителей, чье поведение нарушает общественный порядок или морально-нравственные нормы, без возмещения стоимости посещения.

5.13. Запрещается проносить на территорию Комплекса:

5.13.1. все виды оружия, взрывчатые, воспламеняющиеся, отравляющие, радиоактивные и токсичные вещества, средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры и т.п.);

5.13.2. аудиоаппаратуру и иные источники громкого шума;

5.13.3. колюще-режущие предметы, предметы из стекла и иные хрупкие предметы, которые при потенциальном разбитии могут превратиться в осколки, за исключением солнцезащитных очков;

5.13.4. алкоголь, наркотические, психотропные или иные одурманивающие вещества;

5.13.5. продукты питания и напитки;

5.13.6. лекарства и медикаменты, за исключением жизненно необходимых.

5.14. На территории комплекса запрещается:

5.14.1. курить (в том числе электронные сигареты и системы нагревания табака); распивать алкогольные напитки; употреблять наркотические, психотропные или иные одурманивающие вещества;

5.14.2. приводить с собой животных, птиц, рептилий и насекомых;

5.15. Во всех зонах Комплекса **запрещается:**

5.15.1. пользоваться вениками (разрешаются только веники лиственных пород в русской парной (бане) в уличной (открытой) зоне Комплекса), скрабами, пилинг-средствами, маслами, эфирными маслами, глиной, предметами для обертывания тела кроме тех, которые могут быть предоставлены самим Комплексом;

5.15.2. втирать в кожу косметические средства (крема, мази и т.д.) и использовать уходовую косметику до посещения бань, саун, парных, хаммамов и бассейна, кроме тех, которые могут быть предоставлены самим Комплексом.

5.16. Запрещено использовать арендованные полотенца, халаты в качестве коврика для ног, использовать для чистки обуви, верхней одежды, сумок и т.п. В случае использования полотенца, халата не по назначению Посетитель обязан оплатить установленную Исполнителем стоимость полотенца/халата. Полотенце или халат, оставленное/-ый в раздевалке, может быть убрано/убран персоналом Комплекса без ведома Посетителя.

5.17. Без письменного разрешения Исполнителя размещать/наносить любые рекламные/информационные материалы, объявления, надписи, продавать товары, выполнять работы, оказывать услуги в том числе безвозмездно (предлагать выполнить услуги в будущем), осуществлять маркетинговую, консультационную деятельность, любую иную торговую, рекламную, коммерческую, предпринимательскую деятельность, а также принимать участие в такой деятельности, в том числе в качестве покупателей, заказчиков, клиентов, потребителей, руководителей, помощников, консультантов и т.п., а

также использовать в коммерческих и/или рекламных целях любые фото-, видеоматериалы, снятые в Комплексе и/или с изображением и/или наименованием и/или символикой Комплекса.

5.18. Организовывать иных Посетителей для массового парения любым способом. Любая деятельность (как коммерческая, так и на безвозмездной основе), направленная на привлечение внимания Посетителей, должна быть согласована с Исполнителем.

5.19. Самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование, а также звуковую, компьютерную технику, телетехнику, видеотехнику.

5.20. Бросать, пачкать, царапать, постукивать, стучать, задевать за другие предметы, иным образом неаккуратно использовать оборудование, мебель, иное имущество (включая отделку, жилеты), причинять имущественный и иной ущерб, в том числе грязной одеждой, обувью.

5.21. Резервировать оборудование, кресла и шезлонги, в том числе оставляя на них полотенце, халат, круг, личные вещи и т.п.

## **Раздел 6. Права и обязанности Администрации Комплекса**

### **6.1. Права Администрации Комплекса:**

6.1.1. не допускать на территорию Комплекса лиц, перечисленных в п. 3.1 настоящих Правил;

6.1.2. в любое время без предварительного предупреждения внести изменения в список предоставляемых в Комплексе услуг и/или их расценки, режим работы Комплекса и/или детской игровой комнаты;

6.1.3. отказать в оказании услуг или вывести Посетителя с территории Комплекса в случае нарушения Посетителем Правил посещения Комплекса и/или норм действующего законодательства Российской Федерации; несоблюдения расположенных на территории Комплекса предупредительных знаков и/или указанных на вывесках требований; невыполнения указаний персонала Комплекса. В данном случае услуга Комплекса по предоставлению разового посещения Комплекса считается оказанной, компенсация денежных средств не производится.

6.1.4. не реже 1 (одного) раза в год на срок не менее 14 (четырнадцати) календарных дней Комплекс закрыт для приёма Посетителей ввиду проведения обязательных технических регламентных работ (информация о закрытии указывается на сайте Комплекса). Администрации Комплекса также имеет право приостановить работу любой локации (включая, но не ограничиваясь: парные, сауны, бани) в следующих случаях:

- технический перерыв, связанный с требованиями по эксплуатации оборудования;
- санитарная обработка;
- текущий ремонт;
- планово-предупредительный ремонт;

- аварийных и иных ситуаций, не зависящих от Администрации Комплекса, связанных с обеспечением безопасности Посетителей, при возникновении обстоятельств непреодолимой силы. В указанных случаях компенсация денежных средств не производится.

6.1.5. прекратить прием платежей и доступ Посетителей на территорию Комплекса в случае проведения специальных мероприятий, связанных (в том числе, но не исключительно) с арендой Комплекса;

6.1.6. в целях обеспечения безопасности и противодействия терроризму сотрудники Комплекса при допуске посетителя на территорию Комплекса вправе проводить осмотр предметов, находящихся при нем, на предмет обнаружения запрещенных предметов и веществ, а также предметов, указанных в п. 5.13 Правил. В случае отказа посетителя от досмотра администрация Комплекса вправе отказать в предоставлении оказываемых услуг.

## **6.2. Обязанности Администрации Комплекса:**

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

6.2.2. в целях обеспечения безопасного пребывания Посетителей обеспечить постоянное пребывание специально обученного персонала Комплекса в аквазоне;

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

6.2.4. предоставлять для Посетителей услуги в Комплексе с соблюдением соответствующих требований нормативных актов Российской Федерации и положений, настоящих Правил.

## **Раздел 7. Правила посещения Комплекса несовершеннолетними лицами**

7.1. Дети до 16 лет включительно имеют право посещать Комплекс только в сопровождении взрослых, которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими. Взрослым признается дееспособное лицо старше 18 лет.

7.2. Не допускается нахождение в Комплексе несовершеннолетних, не достигших возраста 16 лет, без сопровождения законных представителей или их доверенных лиц. В случае выдачи несовершеннолетнему лицу на кассе Комплекса индивидуального электронного браслета по тарифу «Детский», законный представитель (доверенное лицо) несовершеннолетнего обязан его принять и сдать (предъявить) его при выходе в момент окончания оказания услуг.

7.3. Ответственность за несовершеннолетних лиц (детей, подростков до 16 лет включительно), в том числе за состояние их здоровья, а также их поведение, соблюдение ими настоящих Правил, во время нахождения их на территории Комплекса целиком и полностью несут сопровождающие законные представители или их доверенные лица.

7.4. Дети в возрасте до 8 лет включительно в обязательном порядке должны находиться во всех бассейнах глубиной более 40 сантиметров в плавательных жилетах или нарукавниках. Родители (Сопровождающий группу согласно пункта 7.5. настоящих Правил) несут ответственность за обеспечение безопасности своих детей, в том числе за нахождением детей в плавательных жилетах или нарукавниках. Нарушение настоящего пункта правил может повлечь за собой ответственность в виде исключения из Комплекса без возмещения стоимости билета.

7.5. При посещении Комплекса группой Посетителей, в состав которой входят несовершеннолетние лица (далее – Группа), ответственность за соблюдение настоящих Правил несовершеннолетними лицами несет сопровождающее Группу совершеннолетнее дееспособное лицо (далее – руководитель Группы). Допускается сопровождение Группы до 5 детей включительно 1 (одним) руководителем Группы. На усмотрение Администрации Комплекса количество взрослых, сопровождающих Группу детей, может быть изменено.

## **Раздел 8. Правила пользования гардеробом**

8.1. Гардероб для Посетителей Комплекса работает ежедневно в осенне-зимне-весенний период в соответствии с режимом работы Комплекса.

8.2. Посетитель обязан сдать на хранение в гардероб верхнюю одежду и уличную обувь в пакете. На хранение в гардероб принимаются только верхняя одежда и уличная обувь в пакете. Посетитель обязан снять уличную обувь и надеть тапочки на нескользящей подошве в холле, до прохода через контрольный турникет.

8.3. Запрещается оставлять в сдаваемых в гардероб вещах денежные средства, банковские карты, телефоны, ключи, украшения, драгоценности, а также иные личные вещи. Администрация Комплекса не несет ответственности за пропажу и/или повреждение указанного имущества, в том числе за сохранность содержимого карманов.

8.4. На принятую в гардероб верхнюю одежду и пакет с обувью выдается один номерок.

8.5. Выдача верхней одежды и пакета с обувью, сданных на хранение, осуществляется по предъявлению Посетителем номерка.

8.6. По окончании пребывания в Комплексе Посетитель обязан забрать из гардероба сданные им при входе в Комплекс вещи путём предъявления номерка. Хранение вещей Посетителей происходит до окончания работы

Комплекса в день сдачи вещей Посетителем в гардероб. Забытые Посетителем вещи в гардеробе, подлежат утилизации, если Посетитель не забрал вещи сданные в гардероб до окончания работы Комплекса в день сдачи вещей Посетителем в гардероб.

8.7. Комплекс не несёт ответственность за сохранность и невыдачу вещей, которые не были забраны Посетителем из гардероба до окончания работы Комплекса в день сдачи вещей Посетителем в гардероб.

8.8. Посетитель обязан незамедлительно уведомить Комплекс в случае утери номерка. До момента уведомления Комплекса о факте утраты Посетителем номерка риск получения другим лицом оставленных в гардеробе вещей лежит на Посетителе.

8.9. В случае утери или повреждении Посетителем номерка:

8.9.1. работник гардероба вправе потребовать доказательства принадлежности имущества Посетителю. После этого выдача данного имущества осуществляется при обязательном условии внесения оплаты за утеранный номерок, установленной в п. 8.9.2 настоящего раздела, а также предъявления документа, удостоверяющего личность, с занесением данных этого документа в расписку о получении имущества;

8.9.2. с Посетителя взимается компенсационная стоимость номерка в размере 500 (пятьсот) рублей.

## **Раздел 9. Правила пользования зоной раздевалок**

9.1. Пройдя через зону «Входная группа», Посетитель должен пройти в помещение для переодевания (раздевалку), переодеться, сложить все вещи в персональный шкафчик, закрыть его и убедиться, что шкафчик закрыт.

9.2. Не допускается использование иных запирающих устройств кроме предусмотренных в Комплексе. Администрация Комплекса оставляет за собой право демонтировать неоригинальные запирающие устройства без ведома Посетителя.

9.3. При возникновении сомнений в правильности открытия/закрытия шкафчика Посетители обязаны незамедлительно обратиться к администратору Комплекса за разъяснениями.

9.4. В случае утери или повреждении Посетителем электронного браслета:

9.4.1. шкафчик для хранения одежды в раздевалке вскрывается Администрацией Комплекса в присутствии Посетителя, о чем составляется Акт;

9.4.2. с Посетителя взимается:

9.4.2.1. компенсационная стоимость электронного браслета в размере 500 (пятьсот) рублей;

9.4.2.2. в случае, если невозможно идентифицировать номер утерянного электронного браслета, дополнительно сверх стоимости, указанной в п. 9.4.2.1 настоящих Правил, – стоимость выданного Комплексом виртуального кредита в размере, установленном в п. 4.5 настоящих Правил.

9.5. Учитывая то, что Комплекс предоставляет Посетителям в пользование персональные шкафчики, что не является оказанием услуг по хранению вещей, в случаях, предусмотренных законом, при отсутствии вины Администрации Комплекса и/или при наличии вины Посетителей Комплекса, Администрация Комплекса не несет ответственности за оставленные в них, а также за оставленные без присмотра и/или утерянные на территории Комплекса одежду, обувь, документы, мобильные телефоны, фото- и видеокамеры, деньги, украшения, драгоценности и иное имущество Посетителей. Претензии по этому поводу Администрацией Комплекса не рассматриваются, компенсации не выплачиваются.

## **Раздел 10. Требования и рекомендации к внешнему виду Посетителей и применению купальных Костюмов**

10.1. Посетителям запрещается находиться в Комплексе в верхней одежде, уличной обуви, нижнем белье, без купальных костюмов и купальных плавок.

10.2. На территории Комплекса женщины должны находиться в синтетических купальных костюмах, мужчины – в синтетических купальных плавках/шортах, дети от 0 лет и старше должны находиться в синтетических купальных костюмах, нахождение их в любой части Комплекса (кроме раздевалок) голышом не допускается. Дети до 3-х лет, находящиеся в воде, – в специальных непромокаемых подгузниках.

Не допускается использование купальных костюмов и купальных плавок из хлопчатобумажной ткани. При намокании купальные костюмы не должны становиться прозрачными.

10.3. Женщинам и девочкам от 7 лет запрещается находиться на территории Комплекса без верхней части купального костюма (топлесс).

10.4. Для исключения травматизма и утери запрещается пользоваться бассейнами Посетителям, имеющим на себе украшения, цепочки, браслеты, часы, кольца, серьги, заколки для волос, и иные личные вещи. Администрация Комплекса не несёт ответственности на утерю вышеперечисленных вещей.

10.5. Администрация Комплекса предупреждает, что в процессе пользования бассейнами купальные костюмы и плавки могут прийти в негодность. Претензии по этому поводу не принимаются, стоимость купальных костюмов и плавок не возмещается.



10.6. Посетители в обязательном порядке должны использовать для передвижения по всем зонам Комплекса сменную обувь на нескользящей резиновой подошве. Посетители обязаны держаться за поручни, перила при передвижении по лестницам.

## **Раздел 11. Ответственность**

11.1. Помимо ответственности Сторон, установленной в иных разделах настоящих Правил, Стороны несут следующую ответственность:

11.1.1. Посетитель полностью принимает на себя ответственность за состояние своего здоровья и состояние здоровья Посетителей, посещающих Комплекс вместе с ним.

11.1.2. Комплекс несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по оказанию услуг Посетителям только при наличии его вины.

11.1.3. Комплекс не несет ответственности за технические неудобства, вызванные проведением сезонных, профилактических и аварийных работ службами коммунального хозяйства г. Казани.

11.1.4. Комплекс не несет ответственности за несоответствие предоставляемых услуг ожиданиям Посетителей и/или их субъективной оценке.

11.1.5. Ответственность за последствия, возникшие на территории Комплекса вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил) по пользованию оборудованием, саунами, парной, банями, хаммам и аттракционами на территории Комплекса, несут Посетители.

11.1.6. Исполнитель не несёт ответственность за утерю, порчу контактных линз, очков, игрушек и иных предметов, используемых на территории Комплекса Посетителями.

## **Раздел 12. Порядок предоставления медицинской помощи**

12.1. Все Посетители Комплекса имеют право на получение первой доврачебной медицинской помощи.

12.2. При возникновении недомогания или получения травмы Посетитель должен обратиться в кабинет доврачебной помощи, расположенный на территории Комплекса.

12.3. При обращении в кабинет доврачебной помощи Посетитель обязан сообщить медицинскому персоналу свои данные (ФИО, год рождения, адрес,

контактный номер телефона), а также указать место и время получения травмы, или возникновения недомогания. Указанная информация заносится в медицинский журнал.

12.4. Медицинский персонал Комплекса при обращении к нему выдаёт Посетителю анкету обращения на получение первой доврачебной медицинской помощи, при этом справок, больничных листов, заключений не выдает.

12.5. Медицинский персонал Комплекса оказывает первую доврачебную помощь и при необходимости осуществляет вызов скорой помощи.

12.6. В случае отказа от рекомендаций медицинского персонала Комплекса, 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. В случае отказа Посетителя в составлении расписки медицинский персонал Комплекса вправе составить об этом односторонний акт.

### **Раздел 13. Правила пользования парковкой**

#### **13.1. Определение парковки:**

Парковка - совокупность обустроенных и оборудованных парковочных мест, расположенных на прилегающий к Комплексу территории.

13.2. Ни Собственник (Собственники) здания, ни Исполнитель не оказывают услуг по охране транспортных средств, не несут ответственности за утрату (хищение, угон), повреждение или нарушение комплектности транспортных средств, оставленных на Парковке, а также за сохранность имущества, оставленного в таких транспортных средствах и (или) на территории Парковки.

13.3. Размещение транспортного средства Посетителя на территории Парковки не является договором хранения и не содержит в себе элементов другого вида договора, с условиями которого на Исполнителя может быть возложена ответственность за сохранность транспортного средства или иного имущества Посетителя.