

г. Хабаровск

**ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ**  
**о возмездном оказании услуг пребывания в Водно-оздоровительном комплексе «BROSKO VOLNA»**

Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) Общества с ограниченной ответственностью "БРОСКО" (в дальнейшем именуемого "ИСПОЛНИТЕЛЬ") и содержит все существенные условия предоставления услуг Исполнителем.

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг юридическое или физическое лицо, производящее акцепт этой оферты становится Заказчиком (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора возмездного оказания услуг на условиях, изложенных в оферте).

В связи с вышеизложенным, внимательно прочитайте текст данной публичной оферты и, если Вы не согласны с каким-либо пунктом оферты, Исполнитель предлагает Вам отказаться от использования услуг.

Исполнитель заключает договор на оказание услуг на нижеследующих условиях с любым дееспособным физическим лицом или действующим юридическим лицом, именуемым для целей

договора «Заказчиком» и принявшим условия настоящей оферты путем совершения действий, указанных в разделе 10 договора.

Заказчик, заключая договор публичной оферты, получает услуги пребывания в Водно-оздоровительном комплексе, работающего под брендом «BROSKO VOLNA», расположенному по адресу: 680020 г Хабаровск, ул. Пионерская, 2Б.

**1. Предмет оферты**

1.1. Предметом настоящей оферты является предоставление Заказчику услуг пребывания в Водно-оздоровительном комплексе в соответствии с условиями настоящей публичной оферты, дополнениями к публичной оферте, текущим прайс - листом (прейскурантом) Исполнителя и выраженных в Договоре возмездного оказания услуг (акцепте).

1.2. Публичная оферта и приложения к публичной оферте являются официальными документами и публикуются на официальном сайте Исполнителя (адрес <https://volnabrosko.com>), а также на информационном стенде на территории водно-оздоровительном комплексе Исполнителя, размещены в офисе продаж Исполнителя. Перечень и стоимость предоставляемых услуг определяется Прейскурантом.

1.3. Местом оказания Услуг (далее по тексту «Комплекс») является водно-оздоровительный комплекс, работающий под брендом «BROSKO VOLNA», адрес: 680020 г Хабаровск, ул. Пионерская, 2Б, сайт: <https://volnabrosko.com>, и который специально предназначен и содержат в себе площадки и/или помещения, оснащенные специальными техническими средствами и оборудованием для организации водно-оздоровительных услуг и иных услуг.

**2. Термины и определения**

В целях настоящей оферты нижеприведенные термины используются в следующих значениях:

2.1. **Водно-оздоровительный комплекс** – многофункциональный комплекс бассейнов и водных аттракционов, предназначенный для предоставления посетителям оздоровительных, развлекательных услуг, включающий в себя: зоны бассейнов и водных аттракционов, зоны парных (саун), детскую зону, зоны предоставления услуг общественного питания, зоны отдыха, зоны релаксации, зоны раздевалок.

2.2. **Акцепт** – полное и безоговорочное принятие оферты Заказчиком / Гостем.

Акцептом признается:

- подписание настоящего договора посредством заполнения Анкеты Гостя;
- совершение лицом, получившим оферту, действий по выполнению указанных в ней условий договора (оплата услуг, пользование услугами).

2.3. **Анкета Посетителя / Гостя** – одинарный или двойной лист, включающий необходимость внесения данных о Заказчике / Госте (ФИО, дата рождения, номер телефона и другая информация), который заполняется на стойке администратора для прохода в Водный комплекс. Форма анкеты гостя размещена на сайте <https://volnabrosko.com> и является приложением к настоящему Договору.

2.4. **Бронирование** – запрос Заказчика на посещение Водного-оздоровительного комплекса, направленный через интернет-сайт, посредством информационно-телекоммуникационных средств связи, личным посещением или звонком Исполнителю, с указанием имени, телефона, количества гостей, даты и времени посещения, и одобренный Исполнителем.

2.5. **Входной билет, оплата** – документ, подтверждающий внесение Посетителем платы за вход в Водно-оздоровительный комплекс.

2.6. **Гость, Посетитель** – физическое лицо, непосредственно получающее услуги Водно-оздоровительного комплекса, заключившее настоящий Договор путем акцепта в любой форме. В случае, когда Заказчик и Гость не совпадают в одном лице, договор, заключенный Заказчиком в пользу Гостя (Гостей), признается договором в пользу третьего лица (ст. 430 ГК РФ).

2.7. **Договор** – настоящий Договор оферты, заключенный между Заказчиком и Исполнителем.

2.8. **Заказчик** – физическое или юридическое лицо, подавшее Бронирование на получение услуг Водно-оздоровительного комплекса и заключившее настоящий Договор путем акцепта в любой форме.

2.9. **Исполнитель** – ООО «Броско», оказывающее услуги Водно-оздоровительного комплекса, местонахождение: 680020, г. Хабаровск, ул. Пионерская, 2В, ИНН/КПП 2725061798/272301001, ОГРН 1072722001648.

2.10. **Место оказания услуг** – часть пространства внутри Водно-оздоровительного комплекса, определяемое как место предоставления услуги по адресу: г. Хабаровск, ул. Пионерская, 2В.

2.11. **Оферта** – настоящий договор публичной оферты на оказание услуг.

2.12. **Подарочная карта, подарочный сертификат** – не персонализированная карта различного номинала.

2.13. **Прейскурант водно-оздоровительных услуг** – перечень предоставляемых Исполнителем услуг с указанием их стоимости, действующий на дату заключения сторонами Договора. Прейскурант водно-оздоровительных услуг является Приложением №4 к договору и публикуется Исполнителем на официальном сайте в сети Интернет.

2.14. **Правила посещения водно-оздоровительного комплекса** – свод обязательных правил поведения при получении водно-оздоровительных услуг и условий посещения, а также третьих лиц, в пользу которых заключен договор возмездного оказания услуг (далее – акцепт). Правила посещения водно-оздоровительного комплекса являются Приложением № 2 к договору.

2.15. **Официальный сайт водно-оздоровительного комплекса** – страница в сети Интернет <https://volnabrosko.com>.

### **3. Цена и порядок оплаты**

3.1. Стоимость пребывания в Водно-оздоровительном комплексе и оказания дополнительных услуг определяется согласно Прейскуранту стоимости водно-оздоровительных услуг, утвержденных приказами (Исполнителя) и действующими на дату оказания услуг.

3.2. Заказчик/Посетитель оплачивает входной билет путем внесения предоплаты в размере 100% стоимости услуг в кассу Исполнителя либо безналичным путем, либо оплатой онлайн и предоставлением подтверждения оплаты до момента начала предоставления услуг. В стоимость входного билета входит право пользования услугами Водно-оздоровительного комплекса за исключением дополнительных услуг, которые оплачиваются отдельно согласно Прейскуранта.

3.3. Расчет за оказание дополнительных услуг осуществляется при выходе из Водно-оздоровительного комплекса на момент сдачи электронного браслета на стойку администратора Водно-оздоровительного комплекса.

### **4. Обязанности сторон**

#### **4.1. Исполнитель обязуется:**

4.1.1. Предоставить развлекательные услуги Посетителю, оплатившему билет, и допущенного на территорию Водно-оздоровительного комплекса.

4.1.2. Следить за исправностью всех аттракционов, а также любого технического оборудования, расположенного на территории Водно-оздоровительного комплекса.

4.1.3. Содержать территорию Водно-оздоровительного комплекса в чистоте и порядке.

4.1.4. Предупреждать Посетителя о возможных последствиях неправильной эксплуатации аттракционов и другого оборудования Исполнителя, проводить Инструктаж по правилам безопасности, выдавать необходимое снаряжение и экипировку для эксплуатации аттракционов и иного оборудования Исполнителя.

#### **4.2. Посетитель обязуется:**

4.2.1. Для прохода в Водно-оздоровительный комплекс заполнить Анкету Посетителя (Гостя), включающую необходимость внесения данных о Заказчике.

Оплачивать предоставляемые Исполнителем услуги в соответствии с условиями настоящего договора исходя из цен, определяемых Исполнителем в соответствии с п. 3.1. договора.

4.2.2. Бережно относиться к имуществу Исполнителя, расположенному на территории Водно-оздоровительного комплекса. В случае порчи или утери имущества Исполнителя, Посетитель обязуется компенсировать причиненный Исполнителю ущерб в размере, определяемом настоящим Договором, либо Исполнителем самостоятельно, при наличии соответствующей информации, размещенной в виде соответствующих прейскурантов или объявлений, размещаемых на территории водно-оздоровительного комплекса в местах, доступных для Посетителя, а так же путем доведения данной информации дежурным Администратором.

4.2.3. Соблюдать правила пользования аттракционами на территории водно-оздоровительного комплекса, а также, в необходимых случаях, прослушать Инструктаж по технике безопасности/эксплуатации аттракционов, и неукоснительно следовать его указаниям.

4.2.4. На территории Водно-оздоровительного комплекса соблюдать правила общественного порядка и поведения. Посетителю запрещается вести себя вызывающе или мешать другим посетителям проводить время на территории водно-оздоровительного комплекса. В противном случае сотрудники Исполнителя вправе отказать Посетителю в праве находиться на территории Аквапарка без возврата денежных средств в размере стоимости билета.

4.2.5. Знать собственные индивидуальные противопоказания, собственные заболевания и иные индивидуальные особенности организма, препятствующие пользованию услугами Исполнителя, а также употреблению пищевых продуктов и напитков; не пользоваться услугами Исполнителя и(или) пунктов общественного питания на территории водно-оздоровительного комплекса при наличии индивидуальных противопоказаний, заболеваний и индивидуальных особенностей организма, которые создают угрозу жизни и здоровья Посетителя, посетителей и сотрудников Исполнителя; незамедлительно сообщить об индивидуальных

противопоказаниях, заболеваниях и индивидуальных особенностях организма Посетителя Исполнителю с тем, чтобы последний не приступал к оказанию услуг и(или) прекратил оказание услуг Посетителю.

4.2.6. Сохранять электронный браслет, выданный Исполнителем для прохода на территорию водно-оздоровительного комплекса, до конца пребывания Посетителя на территории Исполнителя. В случае утери или порчи электронного браслета, Посетитель обязуется выплатить Исполнителю штраф, который по соглашению сторон покрывает убытки Исполнителя от утраты электронного браслета.

4.2.7. Соблюдать Правила посещения посетителей в Водно-оздоровительном комплексе, согласно установленных Правил посещения, являющихся неотъемлемой частью данного договора и утвержденных в Приложении № 1 к договору.

4.2.8. О своих претензиях и жалобах уведомлять Исполнителя в письменной форме по адресу: 680020 г Хабаровск, ул. Пионерская, 2Б, с пометкой для Администрации Водно-оздоровительного комплекса «BROSKO VOLNA».

## **5. Права сторон**

### **5.1. Исполнитель имеет право:**

5.1.1. При нарушении Посетителем правил посещения водно-оздоровительного комплекса, правил общественного порядка не приступать к оказанию услуг и(или) прекратить оказание услуг, отказать Посетителю в праве находиться на территории водно-оздоровительного комплекса без возврата денежных средств в размере стоимости билета.

5.1.2. Полностью или частично прекратить оказание услуг в случае нарушения Посетителем правил техники безопасности эксплуатации аттракционов или иного оборудования Исполнителя, расположенного на территории водно-оздоровительного комплекса, санитарно-эпидемиологических норм и правил.

5.1.3. Не приступать к оказанию услуг, отказать в заключении настоящего Договора и(или) прекратить оказание услуг, а также отказать в праве находиться на территории водно-оздоровительного комплекса лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, а также в состоянии, создающем угрозу жизни и здоровью граждан, угрозу сохранности имущества; признаки состояния опьянения либо иного угрожающего состояния определяются Исполнителем по собственному усмотрению; для целей настоящего Договора Исполнитель не обязан применять для определения признаков угрожающего состояния утвержденные методики, а также специальное оборудование.

5.1.4. Самостоятельно определять стоимость билета для прохождения Посетителя на территорию водно-оздоровительного комплекса, а также размер компенсации за порчу или утерю имущества Исполнителя.

5.1.5. Самостоятельно в целях безопасности определять и устанавливать ограничения по допуску лиц на отдельные виды аттракционов по возрасту, росту и (или) весу и иным критериям.

5.1.6. Прекратить прием платежей и доступ Посетителей на территорию водно-оздоровительного комплекса в случае максимальной загрузки и(или) в случае проведения специальных мероприятий по обслуживанию корпоративных клиентов.

5.1.7. Производить видео- и фотосъемку всей открытой для Посетителей территории водно-оздоровительного комплекса.

5.1.8. Вводить на территории водно-оздоровительного комплекса дополнительные, не предусмотренные настоящим Договором меры и ограничения, направленные на усиление безопасности Посетителей.

5.1.9. Вносить в содержание настоящего Договора любые изменения и дополнения, не противоречащие действующему законодательству РФ, при условии размещения соответствующих уведомлений на официальном сайте Исполнителя.

### **5.2. Пользователь имеет право:**

5.2.1. Находиться на территории водно-оздоровительного комплекса, если иное не установлено настоящим Договором.

5.2.2. Получать снаряжение и экипировку, необходимую для безопасной эксплуатации аттракционов, расположенных на территории водно-оздоровительного комплекса.

5.2.3. Пользоваться всеми услугами, предоставляемыми Исполнителем на территории водно-оздоровительного комплекса.

## **6. Ответственность сторон**

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации.

6.2. Стороны освобождаются от ответственности в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств. Сторона, у которой возникли такие обстоятельства, должна в разумные сроки и доступным способом оповестить о таких обстоятельствах другую сторону.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный Посетителем себе самостоятельно/несчастный случай, в результате умышленных или неосторожных действий по причине несоблюдения им правил техники безопасности.

6.4. **Исполнитель не несет ответственности за вред/ущерб жизни, здоровью, имуществу, понесенный Посетителем на территории водно-оздоровительного комплекса в результате умышленных или неосторожных действий, несчастных случаев, несоблюдения им правил техники безопасности, действий третьих лиц, в иных случаях, ни при каких обстоятельствах.**

## **7. Согласие гостя на обработку персональных данных**

7.1. Настоящим Заказчик/Гость дает добровольное согласие на обработку своих данных и данных своего несовершеннолетнего Посетителя/иного подопечного (при одновременном посещении с несовершеннолетним

Посетителем/иным подопечным), в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" с целью оказания услуги бронирования услуг Водно-оздоровительного комплекса. Согласие на обработку персональных данных вступает в силу со дня подписания настоящего Договора и действует в течение 3-х лет, либо до отзыва Заказчиком своего согласия, но не более указанного срока, после чего не позднее 30-ти дней персональные данные уничтожаются в связи с достижением цели обработки (ч. 4 ст. 21 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных").

7.2. Исполнитель обязуется не раскрывать третьим лицам и не распространять данные Посетителя без согласия последнего, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

7.3. Исполнитель обязуется осуществлять обработку данных Посетителя исключительно с целью оказания услуг Водно-оздоровительного комплекса.

7.4. Заказчик / Гость гарантирует и подтверждает, что ознакомлен и согласен:

- с условиями настоящей оферты;
- с правилами посещения водно-оздоровительного комплекса;
- с политикой обработки персональных данных;
- с условиями предоставления услуг Водного комплекса;
- с прейскурантом стоимости услуг, действующим на день подписания настоящего Договора, порядком оплаты услуг.

## **8. Действие непреодолимой силы**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непредотвратимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).

8.2. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана оповестить другую Сторону не позднее 3 (трех) дней с момента возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

## **9. Порядок разрешения споров**

9.1 Споры разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. Акцепт оферты**

10.1. Заказчик совершает акцепт договора оферты действуя добровольно и без какого-либо принуждения.

10.2. Заказчик понимает содержание оферты, полностью и безусловно принимает все ее условия без каких-либо изъятий и \или ограничения, что равносильно заключению договора оказания услуг в письменной форме (п.3 ст. 434 ГК РФ).

10.3. Акцепт Оферты Заказчиком осуществляется путем внесения оплаты, в размере и на условиях настоящего договора.

10.4. Акцептом, совершенным в пользу третьего физического лица, признается акцепт, при котором плательщик и лицо, сведения о котором, как о Посетителе, предоставлены при совершении акцепта Исполнителю.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящий договор вступает в силу с момента оплаты Заказчиком Исполнителю и действует до истечения срока действия абонементов.

11.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу по одному для каждой из Сторон.

11.3. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

11.4. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь в том случае, если они оформлены в письменной форме и подписаны обеими сторонами (уполномоченными представителями).

11.5. **Приложения к договору.**

1. Приложение № 1 – Правила посещения водно-оздоровительного комплекса;

2. Приложение № 2 – Анкета Посетителя/Гостя.

3. Приложение № 3 – Бланк согласия родителей на самостоятельное посещение несовершеннолетним лицом в возрасте от 16 до 18 лет.

4. Приложение № 4 – Бланк согласия родителей на посещение под присмотром.

## **12. Реквизиты Исполнителя**

Общество с ограниченной ответственностью «Броско»

Водно-оздоровительный комплекс «BROSKO VOLNA»

Юрид. Адрес: 680020 г. Хабаровск, ул. Пионерская, 2В

Фактический адрес: 680020 г. Хабаровск, ул. Пионерская, 2Б

ИНН 2725061798 КПП 272301001 ОГРН 1072722001648

р/с 40702810800020006921 БИК 044525411

к/с 30101810145250000411 Филиал «Центральный» БАНКА ВТБ (ПАО)



Приложение № 1 к  
Договору публичной оферты  
о возмездном оказании услуг  
пребывания в Водно-оздоровительном  
комплексе «BROSKO VOLNA»

## **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ВОДНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА «BROSKO VOLNA»**

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ                                                 | 2  |
| 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ                                                                | 2  |
| 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ОБЩИЕ УСЛОВИЯ. ЭЛЕКТРОННЫЙ БРАСЛЕТ              | 4  |
| 4. ЗАПРЕТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ВОДНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА         | 6  |
| 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ВОДНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА               | 7  |
| 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ                                              | 8  |
| 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН                                                         | 9  |
| 8. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗДЕВАЛКОЙ, ДУШЕВЫМИ, САУЗЛАМИ. ЗАБЫТЫЕ И ПОТЕРЯННЫЕ ВЕЩИ | 10 |
| 9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАССЕЙНОВ, ВОДНЫХ ГОРОК И АТТРАКЦИОНОВ, ДЖАКУЗИ              | 11 |
| 10. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАРНЫХ (САУН). РЕКОМЕНДАЦИИ                                 | 13 |
| 11. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЗОН ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ                    | 14 |
| 12. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МАССАЖНЫХ КАБИНЕТОВ                                         | 14 |
| 13. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПОСЕТИТЕЛЯМ                         | 15 |
| 14. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ          | 16 |
| 15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ                                                      | 16 |

## 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1) **Правила посещения (Правила)** – настоящие Правила посещения Водно-оздоровительного комплекса «BROSKO VOLNA», согласие с которыми является обязательным условием посещения Водно-оздоровительного комплекса Посетителем.

2) **Водно-оздоровительный комплекс «BROSKO VOLNA»** – многофункциональный комплекс бассейнов и водных аттракционов, предназначенный для предоставления посетителям оздоровительных, развлекательных услуг, включающий в себя: зоны бассейнов и водных аттракционов, зоны парных (саун), детскую зону, зоны предоставления услуг общественного питания, зоны отдыха, зоны релаксации, зоны раздевалок, VIP-зону.

3) **Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Броско», оказывающее услуги Водно-оздоровительного комплекса «BROSKO VOLNA», местонахождение: 680020, г. Хабаровск, ул. Пионерская, 2Б, ИНН/КПП 2725061798/272301001, ОГРН 1072722001648.

4) **Администрация Исполнителя** – сотрудники Водно-оздоровительного комплекса, выполняющие административные функции во главе с Управляющим Водно-оздоровительного комплекса, осуществляющие управление работой Водно-оздоровительного комплекса, оформляющие анкеты Посетителей к договору публичной оферты о возмездном оказании услуг пребывания в Водно-оздоровительном комплексе «BROSKO VOLNA».

5) **Администратор** – уполномоченный сотрудник Водно-оздоровительного комплекса.

6) **Посетитель** – лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и использующее услуги, предоставляемые Исполнителем.

7) **Ребенок** – лицо в возрасте до 16 лет, в интересах которого заключается договор оказания водно-оздоровительных и иных услуг.

8) **Сопровождающее лицо (родитель, опекун, попечитель, руководитель группы посетителей)** – лицо, сопровождающее и несущее ответственность за несовершеннолетних/недееспособных Посетителей.

9) **Анкета Посетителя** – опросный лист, включающий необходимость внесения данных о Посетителе (ФИО, дата рождения, контактные данные, сведения о несовершеннолетних/недееспособных Посетителях), который заполняется в электронной форме на стойке Администратора для прохода в Водно-оздоровительный комплекс.

10) **Электронный браслет** – браслет со встроенным чипом, изготовленный из силикона, пластика и винила, предоставляемый Посетителям на время посещения ими Водно-оздоровительного комплекса для оплаты услуг.

11) **Виртуальный лимит** – условная сумма с виртуальным лимитом, начисляемая на уникальный идентификатор электронного браслета Посетителя. Размер лимита, утверждается в Прейскуранте на услуги водно-оздоровительного комплекса, действующим на момент посещения.

12) **Услуги** – любые услуги (как Основные, так и Дополнительные), оказываемые Посетителям на территории Водно-оздоровительного комплекса такие как: услуги посещения водно-термальных зон, детской зоны, зоны предоставления услуг общественного питания, зоны отдыха, зоны релаксации, зоны раздевалок и др.

13) **Основные услуги** – услуги пребывания в Водно-оздоровительном комплексе, включающие в себя посещение бассейнов, водных аттракционов, джакузи, стоимость которых включена в стоимость платы за вход Посетителя в Водно-оздоровительный комплекс.

14) **Дополнительные услуги** – все остальные услуги Водно-оздоровительного комплекса, помимо Основных услуг, стоимость которых не включена в стоимость платы за вход Посетителя в Водно-оздоровительный комплекс, такие как: услуги массажных кабинетов, услуги банщиков, услуги детской игровой комнаты, общественного питания (кафе, баров), магазина сопутствующих товаров и др.

15) **Сайт** – официальный интернет-сайт Водно-оздоровительного комплекса «BROSKO VOLNA», расположенный по адресу: <https://volnabrosko.com>.

16) **Режим работы** – дни и часы, в которые Водно-оздоровительный комплекс открыт для Посетителей.

17) **Инструктор** – сотрудник Водно-оздоровительного комплекса, обеспечивающий контроль за соблюдением Посетителями установленного порядка и правил пребывания в Водно-оздоровительном комплексе.

18) **Прейскурант** – перечень видов и стоимости оказываемых Водно-оздоровительным комплексом услуг, размещенный Исполнителем на сайте <https://volnabrosko.com>. Прейскурант устанавливается в российских рублях и содержит условия предоставляемых услуг.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.;
- Федеральным законом от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- ГОСТ Р 52604-2012 «Национальный стандарт Российской Федерации. Аттракционы водные. Безопасность при эксплуатации. Общие требования»;
- ГОСТ Р 52603-2011 «Аттракционы водные. Безопасность конструкции. Общие требования»;
- СанПиН 2.1.2.1331-03 «Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды аквапарков»;
- Гражданским кодексом РФ.

2.2. Правила определяют порядок пребывания Посетителей в Водно-оздоровительном комплексе «BROSKO VOLNA» и требования, обязательные для соблюдения Посетителями на территории Водно-оздоровительного комплекса, порядок обслуживания (оказания услуг) Посетителей, предъявляемые к Посетителям обязательные

требования безопасности, гигиены и прочие требования, права, обязанности и границы ответственности Водно-оздоровительного комплекса и Посетителей, условия и способы оплаты, запреты на посещение Водно-оздоровительного комплекса и рекомендации Посетителям, правила посещения Водно-оздоровительного комплекса несовершеннолетними лицами, лицами с ограниченной дееспособностью, недееспособными, лицами с ограниченными возможностями, правила посещения зон отдыха, правила поведения на водных аттракционах (водных горках) и в бассейнах, джакузи Водно-оздоровительного комплекса, правила посещения парных (саун), детского комплекса (детская комната, бассейн, аква-башня, джакузи, детское кафе), термального комплекса, коллагенария, ароматпаровой, зоны релаксации, кабинетов массажа, соляной комнаты, зоны душевых, правила посещения зоны общественного питания (фитобара, кафе), порядок предоставления Посетителям доврачебной помощи, а также порядок действий Посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций.

2.3. Настоящие Правила опубликованы на сайте <https://volnabrosko.com>, а также размещены на информационном стенде («Уголок Потребителя») возле зоны ресепшен.

2.4. Исполнитель вправе изменить или дополнить настоящие Правила в любой момент по своему усмотрению без уведомления Посетителей. Действующая редакция настоящих Правил размещена на сайте Водно-оздоровительного комплекса <https://volnabrosko.com> и информационных стендах.

2.5. Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы, номера телефонов Администрации, информация о тарифах размещены на сайте Водно-оздоровительного комплекса <https://volnabrosko.com> и информационных стендах. Книга отзывов и предложений находится у Администрации на стойке регистрации и оформлена в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6. Водно-оздоровительный комплекс состоит из четырех уровней различных категорий, включающих в себя:

**1) Уровень А (3 этаж):**

- зона ресепшен с контрольно-кассовой техникой;
- отдел службы охраны;
- магазин сувениров;
- зоны выдачи одежды;
- раздевалки (мужская, женская);
- детская зона (бассейн для возраста 0+; две большие горки; аквабашня, включающая в себя три горки; игровая комната; детское кафе);
- гидромассажный бассейн;
- медицинский кабинет;
- комната матери и ребенка;
- сауна травяная;
- контрольно-кассовые аппараты самообслуживания.

**2) Уровень В (4 этаж):**

- зона ресепшен;
- раздевалки (мужская, женская);
- бассейны (большой; гидромассажный);
- зона общего пользования (отдыха);
- лёдогенератор;
- коллагенарий;
- сауны (мексиканская; травяная; финская);
- соляная комната;
- кристалловая ароматпаровая;
- фитобар (безалкогольный).

**3) Уровень С (5 этаж):**

- зона ресепшен;
- раздевалки (мужская, женская);
- зона бассейнов (соляной; релаксационный; гидромассажный);
- ледяная купель;
- зона общего пользования (отдыха);
- зона релаксации с живыми растениями;
- русский дворик (русская баня; снегогенератор; ведро обливное);
- римский дворик (ароматпаровая; лакониум; льдогенератор);
- душ Впечатлений;
- дорожка Кнейпа;
- индивидуальная керамическая парная;
- вход в ресторан «VOLNA»;
- массажная зона экспресс уходов;
- зона влажных уходов (мыльный массаж и скрабирование);
- расул.

**4) Уровень D (6 этаж):**

- бассейн (большой);
- терраса ресторана «VOLNA»;

- зона общего пользования (отдыха);
- зона шезлонгов.

2.7. В дни, определенные в Прейскуранте для посещения уровней В и С только взрослыми, посещение детьми до 16 лет указанных уровней запрещено.

2.8. В дни, определенные в Прейскуранте для посещения детьми уровней В и С, в бассейны уровня С допускаются дети старше 14 лет.

2.9. График работы Водно-оздоровительного комплекса:

- Пн-Вс с 09.00 до 23.00.

### **3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ОБЩИЕ УСЛОВИЯ. ЭЛЕКТРОННЫЙ БРАСЛЕТ**

3.1. Право посещения Водно-оздоровительного комплекса предоставляется только Посетителям, заполнившим Анкету Посетителя, оплатившим услуги, ознакомленным с настоящими Правилами, принявшим обязанность их соблюдать и получившим Электронный браслет.

3.2. Проход Посетителя на территорию Водно-оздоровительного комплекса является подтверждением того, что:

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

3.3. Посетители имеют право находиться на территории Водно-оздоровительного комплекса только в установленные часы работы Водно-оздоровительного комплекса, указанные в п. 2.9 настоящих Правил. Часы работы Водно-оздоровительного комплекса также указываются при входе в Водно-оздоровительный комплекс, в уголке потребителя, и на сайте Водно-оздоровительного комплекса <https://volnabrosko.com>.

3.4. Вход Посетителей в Водно-оздоровительный комплекс прекращается за час до окончания его работы, а именно до 22:00.

3.5. Выход Посетителя производится не позднее 23:00 местного времени. Выход Посетителя также может быть произведен досрочно в случае нарушения Посетителем условий посещения Водно-оздоровительного комплекса, а также при несоблюдении настоящих Правил без компенсации оплаченных Посетителем средств.

3.6. После оплаты услуг Администратор-кассир выдает Посетителю фискальный чек и Электронный браслет, в соответствии с возрастом Посетителя.

3.7. Выдача Электронного браслета, в соответствии с п. 3.6. настоящих Правил, выдается Посетителям в следующем порядке:

- несовершеннолетним в возрасте с 3 до 6 лет, ростом до 120 см – красный браслет;
- несовершеннолетним в возрасте с 6 до 10 лет, ростом от 120 до 140 см – бирюзовый браслет;
- несовершеннолетним в возрасте с 10 до 14 лет, ростом от 140 см – песочный браслет;
- несовершеннолетним в возрасте с 14 до 15 лет, ростом от 140 см – серый браслет;
- несовершеннолетним в возрасте с 16 до 17 лет, ростом от 140 см – красный браслет;
- взрослым с 18 лет – черный браслет.

Несовершеннолетние в возрасте с 0 до 6 лет вправе посещать Водно-оздоровительный комплекс бесплатно. Электронный браслет несовершеннолетним в возрасте с 0 до 3 лет не выдается. Посетители старше 16 лет приобретают входной билет на территорию Водно-оздоровительного комплекса по тарифу «Взрослый».

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

3.9. Электронный браслет является собственностью Исполнителя. Посетитель несет ответственность за сохранность и целостность Электронного браслета, который носится на запястье руки и предъявляется Администратору Водно-оздоровительного комплекса по его требованию. Передача Электронного браслета другим Посетителям запрещена.

3.10. При получении Электронного браслета, Посетитель обязан, не отходя от зоны ресепшен, визуально осмотреть его и убедиться в отсутствии каких-либо повреждений. Претензии Посетителя о выявлении повреждений Электронного браслета после того, как он отошел от зоны ресепшен, Администрацией не принимаются и не рассматриваются.

3.11. В случае утери Электронного браслета или его повреждения, Посетитель несет ответственность в соответствии с настоящими Правилами. Об утере или повреждении Электронного браслета Посетитель обязан незамедлительно сообщить представителю Администрации Водно-оздоровительного комплекса. 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. Штраф за утерю/порчу Электронного браслета взимается в размере, установленном в действующем Прейскуранте.

3.12. Электронный браслет является водонепроницаемым, допустимо посещение Посетителем в Электронном браслете парных (саун), бассейнов, джакузи. Запрещено бросать Электронный браслет, применять к нему иное механическое воздействие, помещать на нагретые поверхности во избежание поломки.

3.13. При возникновении у Посетителя вопросов относительно порядка использования Электронного браслета, он может обратиться к Администратору Водно-оздоровительного комплекса.

3.14. Для прохода через турникет Посетителю необходимо поднести Электронный браслет к считывающему устройству, расположенному на входе. Исчисление времени, проведенного в Водно-оздоровительном комплексе, начинается с момента входа Посетителя через входной турникет расчетно-кассового узла и завершается в тот момент, когда Посетитель подносит Электронный браслет к считывающему устройству при выходе на расчетно-кассовом узле.

3.15. Вся информация о приобретённых на территории Водно-оздоровительного комплекса товарах и услугах накапливается в электронном виде на браслете. На кассах расчёт за приобретённые товары и услуги осуществляется в рублях наличным и/или безналичным способом.

3.16. Оплата товаров и услуг в Водно-оздоровительном комплексе с использованием Электронного браслета, предназначенного для категории Посетителей в возрасте до 16 лет, не допускается. Оплата производится только с использованием Электронного браслета Сопровождающего лица.

3.17. При досрочном выходе из водной зоны, то есть в том случае, когда весь отведенный временной лимит Посетителем использован не был, денежные средства за неиспользованное время возврату Посетителю не подлежат.

3.18. За превышение временного лимита в Водно-оздоровительном комплексе (время, которое не было оплачено при покупке билета), расчет производится поминутно в соответствии с расценками, действующими на момент посещения Водно-оздоровительного комплекса.

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

3.20. По окончании пользования услугами Водно-оздоровительного комплекса, Посетитель на выходе обязан сдать переданное ему во временное пользование имущество и электронный браслет в специальный браслетоприемник, расположенный на выходе из Водно-оздоровительного комплекса после прохода через турникет.

### **3.21. Запрет на посещение Водно-оздоровительного комплекса.**

3.21.1. Правом на посещение Водно-оздоровительного комплекса обладают лица всех возрастных категорий, кроме исключений, предусмотренных настоящими Правилами.

3.21.2. Посещение Водно-оздоровительного комплекса запрещено:

- лицам, у которых отсутствует Электронный браслет, за исключением детей до 3-х лет;
- лицам в возрасте от 0 до 16 лет без сопровождения родителя (опекуна, попечителя);
- лицам в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, под воздействием психотропных веществ;
- лицам, чьё поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию Водно-оздоровительного комплекса или противоречит принятым в обществе правилам поведения;
- лицам, пытающимся пронести специально изготовленные или приспособленные предметы и вещества, использование которых может представлять угрозу жизни и здоровью граждан либо причинить материальный ущерб Посетителям и Водно-оздоровительному комплексу;
- лицам с открытыми, инфекционными ранами, асептическими повязками.

3.21.3. При возникновении подозрений относительно наличия у Посетителя обстоятельства, указанного в настоящем разделе, Администрация вправе потребовать от Посетителя покинуть территорию Водно-оздоровительного комплекса без возврата уплаченных денежных средств.

3.21.4. При возникновении подозрений относительно возраста Посетителей, для подтверждения статуса Родителя, законного представителя Администрация вправе потребовать от Посетителя предоставить документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство о рождении и др.).

### **3.22. Правила посещения Водно-оздоровительного комплекса несовершеннолетними Посетителями.**

3.22.1. Несовершеннолетние Посетители в возрасте от 0 до 16 лет имеют право посещать Водно-оздоровительный комплекс только с Сопровождающим лицом (родитель, опекун, руководитель группы, с обязательным предоставлением согласия родителя или иного законного представителя на посещение Водно-оздоровительного комплекса), который несет за них полную ответственность, отвечает за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими имуществу Водно-оздоровительного комплекса.

3.22.2. Сопровождающим лицам запрещено оставлять без присмотра всех несовершеннолетних до 16 лет, за которых они несут ответственность.

3.22.3. Несовершеннолетние в возрасте до 3 лет, должны находиться на территории Водно-оздоровительного комплекса в трусиках (подгузниках) для плавания и специальных жилетах в обязательном порядке.

3.22.4. Несовершеннолетние Посетители в возрасте с 16 до 18 лет имеют право посещать Водно-оздоровительный комплекс без Сопровождающего лица, с обязательным предоставлением согласия родителя или иного законного представителя на посещение Водно-оздоровительного комплекса. Указанное согласие размещено на официальном сайте по следующему адресу: <https://volnabrosko.com>.

3.22.5. При посещении Водно-оздоровительного комплекса организованной группой, руководитель такой группы обязан за 3 (три) календарных дня до предполагаемой даты визита уведомить Администрацию Водно-оздоровительного комплекса.

3.22.6. Несовершеннолетние посетители допускаются в Водно-оздоровительный комплекс при условии сопровождения:

- 1 взрослый может сопровождать не более 2-х детей в возрасте до 6 лет,
- 1 взрослый может сопровождать не более 2-х детей, если возраст одного из них менее 6 лет,

- 1 взрослый может сопровождать детей в возрасте от 6 до 10 лет в количестве не более 5 человек,
- 1 взрослый может сопровождать детей в возрасте от 10 до 14 лет в количестве не более 10 человек,
- 1 взрослый может сопровождать детей в возрасте от 14 до 16 лет в количестве не более 15 человек.

Количество сопровождающих взрослых не ограничено и может быть больше установленной численности.

3.22.7. В целях обеспечения безопасности на воде для всех малолетних лиц до 10 лет и ростом до 150 см, выдается спасательный жилет. Прокат осуществляется на бесплатной основе и является безусловным для исполнения требованием при использовании бассейнов.

3.22.8. В дни, предусмотренные для посещения детьми уровней В и С, нахождение детей ростом до 150 см в бассейнах обязательно только в спасательном жилете. Иные условия и ограничения могут быть предусмотрены в Прейскуранте.

### **3.23. Правила посещения Водно-оздоровительного комплекса недееспособными лицами, лицами с ограниченной дееспособностью, лицами с ограниченными возможностями.**

3.23.1. Надзор за недееспособными, ограниченно дееспособными лицами, лицами с ограниченными возможностями является обязанностью сопровождающих их лиц (опекунов, попечителей, руководителей группы).

3.23.2. Признанные судом недееспособными или ограниченными в дееспособности лица вправе посещать Водно-оздоровительный комплекс только с Сопровождающим лицом (опекуном, попечителем), либо самостоятельно при условии наличия письменного согласия законного представителя на такое самостоятельное посещение, с предъявлением документов, удостоверяющих личность.

3.23.3. Сопровождающий недееспособного или ограниченно дееспособного лица несет ответственность за траты и покупки (приобретение Дополнительных услуг), совершенные им при помощи Электронного браслета. Совершение указанных сделок при помощи Электронного браслета, выданного недееспособному/ограниченно дееспособному лицу, признается произведенным с согласия его опекуна или попечителя после принятия опекуном/попечителем условий Договора.

3.24. Посетитель обязан письменно проинформировать Администрацию Водно-оздоровительного комплекса о наличии/появлении оснований или документально подтвержденных медицинских противопоказаниях, которые могут сделать оказываемые услуги небезопасными для здоровья Посетителя.

3.25. В случае, если во время получения Посетителем оказываемых услуг он почувствовал недомогание, он обязан незамедлительно прекратить пользование Услугами и обратиться к персоналу Водно-оздоровительного комплекса, с просьбой вызвать врача (скорую помощь) и/или оказать ему доврачебную медицинскую помощь. Если самочувствие Посетителя ухудшилось в тот момент, когда в прямом доступе нет Администратора Водно-оздоровительного комплекса, рекомендуется обратиться к любому находящемуся рядом лицу с просьбой оказать помощь и/или пригласить Администратора. Для ускорения процесса оказания медицинской помощи Посетителю рекомендуется самостоятельно, по возможности, вызвать скорую помощь и сообщить Администратору о факте ее вызова.

## **4. ЗАПРЕТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ВОДНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА**

### **4.1. Посетителям Водно-оздоровительного комплекса запрещается:**

4.1.1. приносить надувные игрушки, личные надувные круги и другие специальные средства для плавания, за исключением специальных детских жилетов и нарукавников;

4.1.2. проносить во все зоны Водно-оздоровительного комплекса любые изделия из стекла, в том числе посуду, другие опасные колющие, режущие предметы;

4.1.3. находиться в зоне декораций, залезать на ограждения платформ, террас, взбираться на трубы и поручни, кататься на перилах, лазить по стальным конструкциям;

4.1.4. лить воду или другую жидкость на электрические установки, которые находятся в помещениях Водно-оздоровительного комплекса;

4.1.5. сидеть на бортиках, прыгать с бортиков в бассейны, джакузи, зоны приводнения горок и все другие аттракционы Водно-оздоровительного комплекса;

4.1.6. плавать с распущенными волосами;

4.1.7. нырять в бассейнах и джакузи, а также в зоне приводнения горок;

4.1.8. пользоваться не работающими аттракционами;

4.1.9. игнорировать указания о глубине бассейнов, инструкции и правила пользования горками и другими аттракционами (в случае непонимания – за разъяснениями необходимо обращаться к Инструкторам);

4.1.10. оставлять свою сменную обувь таким образом, чтобы она создавала препятствия другим Посетителям и персоналу при перемещении внутри Водно-оздоровительного комплекса;

4.1.11. входить в служебные и технические помещения Водно-оздоровительного комплекса, оснащенные табличками «Вход воспрещен» или «Служебное помещение».

4.1.12. самостоятельно включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование Водно-оздоровительного комплекса;

4.1.13. использовать во всех помещениях источники открытого огня, за исключением мест для курения;

4.1.14. проносить в Водно-оздоровительный комплекс огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества, принимающие и передающие устройства, курительные смеси, электронные средства для курения;

4.1.15. курение табачных изделий, использование электронных средств для курения (в том числе курительных смесей и вейпов) и иных дымчатых веществ на всей территории Водно-оздоровительного комплекса;

4.1.16. пользоваться аттракционами, бассейнами, парными (саунами), а также джакузи в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, либо под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ;

4.1.17. осуществлять прием пищи и напитков в местах, не предназначенных для этого, в том числе, в аквазонах (бассейны, парные (сауны), джакузи и т.д.) и на прилегающих к ним территориях (шезлонги/лежаки и т.д.);

4.1.18. пользоваться стеклянной тарой, посудой вне зон общественного питания;

4.1.19. мусорить и нарушать санитарное состояние Водно-оздоровительного комплекса (выбрасывать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку и т.д.);

4.1.20. нарушать общепринятые нормы поведения (морали и нравственности), бегать, кричать, толкаться, без надобности звать на помощь, использовать ненормативную лексику;

4.1.21. любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по национальности, вероисповеданию, возрасту, социальному положению или другим признакам;

4.1.22. применять какие-либо вандальные действия к оборудованию, имуществу и растениям Водно-оздоровительного комплекса;

4.1.23. выносить из зоны душевых мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства;

4.1.24. оставлять детей без присмотра Сопровождающих их лиц;

4.1.25. использовать инвентарь и иное имущество Водно-оздоровительного комплекса не по прямому назначению;

4.1.26. переставлять мебель и растения в Водно-оздоровительном комплексе;

4.1.27. делать дубликаты Электронных браслетов и передавать их третьим лицам;

4.1.28. использовать купальные костюмы с металлическими застежками или аксессуарами;

4.1.29. фотографировать и вести видеосъемку других Посетителей в местах личной гигиены таких как: комнаты для переодевания, душевые, санузлы, раздельные гендерные зоны без их разрешения;

4.1.30. запрещена любая рекламная, торговая, коммерческая деятельность, не согласованная с Администрацией;

4.1.31. запрещена профессиональная фото- и видеосъемка в коммерческих целях без разрешения Администрации;

4.1.32. обучение плаванию и любые другие обучающие занятия без согласования с Администрацией Водно-оздоровительного комплекса.

4.1.33. рвать, выкапывать, трогать, уносить с собой растения, отростки;

4.1.34. поливать растения, выливать в них напитки;

4.1.35. наносить ущерб почвенному покрову.

4.1.36. посещение Водно-оздоровительного комплекса с животными любых размеров и пород не допускается.

4.1.37. отвлекаться по ходу движения на посторонние дела (разговаривать по телефону, просматривать сообщения на телефоне и т.д.) и не обращать внимание на направление своего движения

4.2. При намеренном нанесении ущерба растениям и почвенному покрову Водно-оздоровительного комплекса Посетители обязаны возместить причиненный ущерб имуществу Исполнителя в соответствии с действующим прейскурантом.

4.3. Администрация рекомендует воздержаться от посещения Водно-оздоровительного комплекса лицам с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящимся на реабилитации, с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования парными, бассейнами и водными аттракционами.

4.4. Администрация не несет ответственности за безопасность Посетителей, в случае нарушения ими настоящего раздела. Лица, достигшие 18-летнего возраста, несут полную ответственность за себя и за несовершеннолетних (сопровождаемых) лиц, которые пришли вместе с ними.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ВОДНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА**

### **5.1. Посетители Водно-оздоровительного комплекса имеют право:**

5.1.1. пользоваться услугами Водно-оздоровительного комплекса с соблюдением требований настоящих Правил;

5.1.2. требовать от Исполнителя предоставления услуг, отвечающих требованиям безопасности и санитарно-гигиеническим норм;

5.1.3. получать от сотрудников Водно-оздоровительного комплекса необходимую информацию в случае возникновения каких-либо неясностей или вопросов;

5.1.4. бесплатно пользоваться шезлонгами/лежаками, находящимися на территории Водно-оздоровительного комплекса;

5.1.5. при возникновении каких-либо неясностей относительно использования услуг Водно-оздоровительного комплекса обратиться к ответственным работникам относительно предоставления необходимой информации и помощи;

5.1.6. по своему усмотрению досрочно прекратить пользование услугами и покинуть Водно-оздоровительный комплекс. При неполном использовании оплаченного времени денежное возмещение не производится;

5.1.7. получать медицинскую помощь силами дежурного врача, находящегося в медицинском кабинете (медицинском пункте).

5.1.8. в Водно-оздоровительном комплексе Посетитель может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- обращение в медицинский кабинет Водно-оздоровительного комплекса;
- заказ такси.

## **5.2. Посетители Водно-оздоровительного комплекса обязаны:**

5.2.1. строго соблюдать настоящие Правила, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала Водно-оздоровительного комплекса, в том числе требования медицинского и административного персонала бассейнов в части соблюдения санитарно-гигиенических требований, требования инструкторов, службы охраны, указания и инструкции (пиктограммы), размещенные в соответствующих местах оказания Услуг, в целях обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Водно-оздоровительного комплекса;

5.2.2. соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим Посетителям, персоналу Водно-оздоровительного комплекса и не допускать действий, создающих опасность для окружающих;

5.2.3. соблюдать режим пребывания в Водно-оздоровительном комплексе;

5.2.4. при бронировании Услуг – явиться в Водно-оздоровительный комплекс в забронированное время и дату, не допуская опозданий;

5.2.5. выполнять требования сотрудников Водно-оздоровительного комплекса в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Водно-оздоровительного комплекса;

5.2.6. своевременно (при выходе из Водно-оздоровительного комплекса) оплатить все услуги, которые были предоставлены Посетителю, и сдать Электронный браслет и выданные комплекты (халат, тапочки, полотенце) для посещения Водно-оздоровительного комплекса;

5.2.7. оценить свои физические способности и состояние здоровья для принятия решения о пользовании теми или иными Услугами;

5.2.8. обеспечить постоянный присмотр за детьми и/или иными Сопровождаемыми лицами;

5.2.9. при малейших недомоганиях или травмах обратиться в медицинский пункт Водно-оздоровительного комплекса;

5.2.10. бережно относиться к имуществу Водно-оздоровительного комплекса (помещениям, оборудованию и инвентарю), не допуская его порчи или утраты. После окончания сеанса Посетитель должен вернуть на место использованный им инвентарь и оборудование;

5.2.11. обеспечивать сохранность и не нарушать работу смонтированных инженерных систем;

5.2.12. соблюдать чистоту и порядок в местах общего пользования, выбрасывать мусор только в специальные предусмотренные для этого емкости;

5.2.13. в случае обнаружения кражи или порчи имущества Посетителя, Посетитель обязан сразу сообщить об этом Администратору Водно-оздоровительного комплекса;

5.2.14. перемещаться в Водно-оздоровительном комплексе только в одежде и обуви (халатах, тапочках, выдаваемых при посещении);

5.2.15. носить Электронный браслет на запястье руки и предъявлять его сотруднику Водно-оздоровительного комплекса по его требованию;

5.2.16. незамедлительно ставить в известность Администратора Водно-оздоровительного комплекса об утере Электронного браслета;

5.2.17. при выходе из Водно-оздоровительного комплекса сдать Электронный браслет;

5.2.18. возмещать причиненный материальный ущерб, вред здоровью в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Договором, приказом Исполнителя о возмещении материального ущерба, причиненного помещениям, инвентарю, оборудованию Водно-оздоровительного комплекса;

5.2.19. при обнаружении неисправностей в помещении или санитарно-техническом и ином оборудовании, находящемся в нем, незамедлительно сообщать о них Администрации;

5.2.20. при возникновении чрезвычайного происшествия сообщить о нем Администратору или сотруднику Службы безопасности Водно-оздоровительного комплекса;

5.2.21. при возникновении чрезвычайного происшествия или экстренной ситуации выполнять требования уполномоченных сотрудников Водно-оздоровительного комплекса, органов и организаций, участвующих в предотвращении или ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, в том числе незамедлительно покинуть Водно-оздоровительный комплекс;

5.2.22. предоставлять достоверные сведения о себе и о своих детях и/или иных сопровождаемых лицах.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ**

### **6.1. Администрация имеет право:**

6.1.1. требовать от Посетителя полной оплаты надлежаще оказанных услуг, в том числе полного возмещения причиненного Посетителем материального ущерба, при выходе Посетителя из Водно-оздоровительного комплекса;

6.1.2. потребовать предъявления документов, удостоверяющих личность, в случаях необходимости подтверждения возраста Посетителя, а также в целях идентификации его личности при причинении Посетителем материального ущерба имуществу, оборудованию или инвентарю Водно-оздоровительного комплекса, причинении

материального ущерба или вреда здоровью другим Посетителям, персоналу Водно-оздоровительного комплекса, и в иных случаях по усмотрению Администрации;

6.1.3. не допускать на территорию Водно-оздоровительного комплекса лиц, не давших согласие на соблюдение настоящих Правил, Договора, нарушающих настоящие Правила;

6.1.4. при несоблюдении Посетителем настоящих Правил, Договора, законных требований персонала Водно-оздоровительного комплекса, не этичном поведении по отношению к другим Посетителям или сотрудникам Водно-оздоровительного комплекса – ограничить оказание Услуг Посетителю как по времени, так и по составу Услуг, а в случае неоднократного или грубого нарушения – удалить с территории Водно-оздоровительного комплекса лицо, нарушившее Правила, без возмещения стоимости входа и пребывания. При этом Посетитель обязан оплатить все заказанные им Дополнительные услуги и возместить причиненный ущерб;

6.1.5. силами Службы безопасности Водно-оздоровительного комплекса, задержать Посетителя, причинившего материальный ущерб или вред здоровью, до идентификации его личности, а при необходимости – до приезда сотрудников полиции;

6.1.6. в любое время внести изменения в список предоставляемых в Водно-оздоровительном комплексе Услуг и/или их расценки, режим работы Водно-оздоровительного комплекса, с незамедлительным опубликованием изменений на Сайте Водно-оздоровительного комплекса и размещением на стойке регистрации, после чего изменения считаются доведенными до неопределенного круга лиц и вступившими в силу;

6.1.7. остановить (приостановить) работу водных аттракционов, парных, бассейнов, джакузи или всего Водно-оздоровительного комплекса, в следующих случаях: санитарной обработки, планово-предупредительного или текущего ремонта, технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования, аварийных ситуаций, не зависящих от Администрации, связанных с обеспечением безопасности Посетителей, при возникновении форс-мажорных обстоятельств;

6.1.8. при непосещении Посетителем Водно-оздоровительного комплекса в период забронированного им времени – по согласованию с Администрацией (при наличии у Исполнителя возможности) допускается перенос забронированного Посетителем посещения Водно-оздоровительного комплекса на другую дату и время.

6.1.9. приостановить продажу билетов при превышении норматива нахождения Посетителей в Водно-оздоровительном комплексе.

## **6.2. Администрация обязана:**

6.2.1. предоставлять полную, достоверную и своевременную информацию о порядке предоставления Услуг и их стоимости;

6.2.2. обеспечить оказание Услуг, отвечающих требованиям безопасности;

6.2.3. по первому требованию Посетителя предоставить ему Книгу отзывов и предложений;

6.2.4. обеспечить соответствие оказываемых услуг требованиям действующего законодательства, СанПиН, СП и иных нормативов;

6.2.5. обеспечить техническое и санитарное состояние помещений, оборудования и воды в бассейнах и джакузи Водно-оздоровительного комплекса установленным нормам;

6.2.6. организовать расстановку, обучение и постоянное пребывание персонала Администрации в зоне нахождения Посетителей;

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

6.2.8. при поступлении от Посетителей жалоб или иных сообщений о дефектах, авариях, чрезвычайных происшествиях, или обстоятельствах, которые грозят их наступлением – незамедлительно принимать все возможные меры реагирования и устранять причины, послужившие основанием для их возникновения.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. Посетитель дает согласие на соблюдение Правил и несет полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации. Несоблюдение Правил является основанием для удаления Посетителя из Водно-оздоровительного комплекса, без какого-либо денежного возмещения.

7.2. В случае нарушения установленных Правил Администрация вправе отказать в предоставлении Услуги, прервать оказание Услуги без возмещения ее стоимости, а в случаях грубого нарушения общественного порядка прибегнуть к помощи правоохранительных органов.

7.3. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Посетителем только в письменном виде. Порядок и сроки удовлетворения претензий Посетителей регулируются законодательством Российской Федерации.

7.4. В случае утраты или повреждения имущества Водно-оздоровительного комплекса по вине Посетителя или его подопечных лиц, он обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации.

7.5. За ущерб, нанесенный Водно-оздоровительному комплексу, находящемуся в нем имуществу, имуществу и/или здоровью Посетителей, Посетитель несет ответственность в установленном законодательством порядке. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними, недееспособными, ограниченно дееспособными, несут ответственность их Сопровождающие лица (родители, опекуны, попечители, руководитель группы).

7.6. Родители, опекуны или другие Сопровождающие лица несут ответственность за ознакомление прибывших вместе с ними несовершеннолетних, иных подопечных с Правилами Водно-оздоровительного комплекса и за соблюдение настоящих Правил.

7.7. Сопровождающие несовершеннолетних / недееспособных / ограниченно дееспособных лица несут ответственность за траты и покупки (приобретение Дополнительных услуг), совершенные их подопечными при помощи Электронного браслета. При выходе из Водно-оздоровительного комплекса сопровождающее лицо обязано оплатить все Дополнительные услуги как свои, так и совершенные своим подопечным.

7.8. Исполнитель не несет ответственности за несовершеннолетних Посетителей, Посетителей с ограниченной дееспособностью или недееспособных, а также за Посетителей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе за состояние здоровья и возможный травматизм, в случае оставления без присмотра и / или не проявления должной осмотрительности и осторожности, в отношении указанных Посетителей, сопровождаемых дееспособными лицами.

7.9. Исполнитель не несет ответственности за возникшие в отношении здоровья и имущества Посетителей последствия (травмы, повреждения, иной вред) или нанесенный в отношении третьих лиц ущерб, а также не принимает и не рассматривает претензий, если такие последствия возникли в результате несоблюдения Посетителями требований и рекомендаций, закрепленных в настоящих Правилах, информации, указанной на предупредительных знаках и надписях, а также невыполнения правомерных указаний персонала Водно-оздоровительного комплекса.

7.10. Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный здоровью Посетителей (отравление, кишечная инфекция и т.д.), а также возможные аллергические реакции, в результате приема Посетителями принесенных с собой продуктов питания и напитков.

7.11. Посетитель, понесший имущественный и/или неимущественный ущерб, обязан незамедлительно сообщить об этом Администратору Водно-оздоровительного комплекса с указанием места, времени, обстоятельств происшествия и лиц, которые были свидетелями происшествия. При несоблюдении Посетителем данного условия в дальнейшем предъявленные жалобы и претензии относительного нанесенного здоровью и/или имуществу вреда, рассмотрению не подлежат.

7.12. Посетителям рекомендуется хранить денежные средства и ценные вещи в индивидуальных шкафчиках. Водно-оздоровительный комплекс не несет ответственности за сохранность денег, личных вещей или ювелирных украшений Посетителей, которые не были сданы на хранение (оставленные в гардеробе, индивидуальных шкафчиках), а также за их утерю или частичное повреждение. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность своих личных вещей и ценных предметов, оставленных на территории Водно-оздоровительного комплекса.

7.13. Забытые вещи регистрируются Администратором Водно-оздоровительного комплекса в журнале и сдаются на хранение Администрации.

7.14. Персонал Водно-оздоровительного комплекса уполномочен предпринимать меры против Посетителей, находящихся в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также против Посетителей, не реагирующих на замечания персонала и не соблюдающих настоящие Правила.

7.15. По фактам неисполнения или ненадлежащего исполнения Посетителями Правил Администраторы или сотрудники Службы безопасности составляют соответствующие акты нарушения Правил. Данные акты являются основанием для ограничения или прекращения оказания услуг.

7.16. Посетители, проникшие в любые технические и служебные помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне либо возникшие в результате регулирования Посетителем инженерно-технического оборудования Водно-оздоровительного комплекса.

7.17. В целях безопасности, антитеррористической защиты и соблюдения норм Санитарной эпидемиологической службы запрещается проносить в Водно-оздоровительный комплекс колющие, режущие, стеклянные предметы, еду и напитки следует употреблять только на территории зон общественного питания.

7.18. Посетители Водно-оздоровительного комплекса, нарушившие указанные в п. 7.17. условия, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью, здоровью других Посетителей и сопутствующие материальные расходы.

7.19. В случае нарушения Посетителем настоящих Правил, Исполнитель не несет ответственности за возможный вред здоровью, причиненный Посетителю при пользовании им Услугами.

7.20. В течение всего времени нахождения в Водно-оздоровительном комплексе Посетитель несет ответственность за имущество, переданное ему во временное пользование Администрацией Водно-оздоровительного комплекса.

7.21. В целях обеспечения безопасности Посетителей ведется видеонаблюдение на всей территории Водно-оздоровительного комплекса, за исключением комнат для переодевания, душевых, санузлов и отдельных гендерных зон.

7.22. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил или действующего законодательства, защита прав Посетителей осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

7.23. В случае предоставления недостоверной информации, ответственность за возможные последствия лежит на Посетителе, а администрация не несет ответственности за связанные с этим риски.

7.24. Контроль за исполнением требований настоящих Правил в Водно-оздоровительном комплексе осуществляет Администрация.

## **8. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗДЕВАЛКОЙ, ДУШЕВЫМИ, САУЗЛАМИ. ЗАБЫТЫЕ И ПОТЕРЯННЫЕ ВЕЩИ**

8.1. После оплаты Посетителем Услуг и получения им Электронного браслета Посетитель должен:

- переодеться, личные вещи и обувь сложить в шкафчик для хранения вещей;
- взять с собой в душевую личную купальную одежду (купальник или плавки, для детей до 3-х лет – подгузник) и мыльные принадлежности (при планировании посещения зон с бассейнами);
- закрыть шкафчик для хранения вещей при помощи Электронного браслета;
- перейти на желаемый этаж Водно-оздоровительного комплекса.

8.2. В случае, если Посетитель планирует посетить зону бассейна, обязательно необходимо предварительно воспользоваться душевой комнатой.

8.3. Нахождение за пределами раздевалки в аквазонах, термальных зонах разрешено только в сменной одежде и тапочках, выданных Посетителю, и в личной купальной одежде.

8.4. Раздевалки, душевые, санузлы делятся на мужские и женские. Нахождение в соответствующей раздевалке, душевой или санузле лиц другого пола запрещено, за исключением детей до 3-х лет. Сопровождение в раздевалке, душевые и санузлы, детей старше 3-х лет, прибывших в Водно-оздоровительный комплекс с родителями противоположного пола, обеспечивается сотрудниками Водно-оздоровительного комплекса.

8.5. При обнаружении пропажи личных вещей из шкафчика, Посетитель обязан незамедлительно сообщить об этом Администратору для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

8.6. В случае утери Электронного браслета, шкафчик для хранения одежды в раздевалке вскрывается Администрацией, о чем составляется Акт.

8.7. При возникновении трудностей с закрытием и/или открытием шкафчика Посетители обязаны незамедлительно обратиться к Администратору Водно-оздоровительного комплекса.

8.8. Посетитель до прохода в водно-термальную зону должен тщательно помыться в душе с применением средств гигиены, без купальной одежды. После душа необходимо надеть купальную одежду.

8.9. После окончания сеанса в водно-термальной зоне Посетитель принимает душ, выжимает купальную одежду с использованием центрифуги, вытирается полотенцем и только после этого переходит в раздевалку.

8.10. После посещения водно-термальной зоны, покидая раздевалку, необходимо оставить шкафчик открытым.

#### **8.11. В раздевалках, душевых, санузле, запрещается:**

- 8.11.1. хранить предметы и вещества, запрещенные настоящими Правилами, в шкафчиках раздевалок;
- 8.11.2. ходить босиком или в бахилах. Передвигаться необходимо только в резиновых тапочках;
- 8.11.3. использовать в душевых любые изделия из стекла (посуду, моющиеся и косметические средства в стеклянной таре и т.п.);
- 8.11.4. пользоваться аэрозолями, сильно парфюмированными средствами, наносить на тело до посещения водно-термальной зоны косметические, ароматические, медицинские или иные другие средства;
- 8.11.5. разбирать и раскручивать краны и распылители, уносить какое-либо имущество Водно-оздоровительного комплекса (мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства);
- 8.11.6. хранение в персональных шкафчиках продуктов питания с нарушенной заводской упаковкой.

Если Посетитель оставил личные вещи в персональном шкафчике либо на территории Водно-оздоровительного комплекса к моменту его закрытия в соответствующую дату оказания услуг, Администрация создает комиссию и делает опись имущества Посетителя. После проведения описи личное имущество Посетителя, включая материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, размещается в камере хранения. Действия с потерянными/забытыми вещами, срок хранения и период утилизации в зависимости категории забытой вещи определяется Положением о порядке учета, хранения и утилизации забытых вещей.

### **9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАССЕЙНОВ, ВОДНЫХ ГОРОК И АТТРАКЦИОНОВ, ДЖАКУЗИ**

**9.1. Территория бассейнов, водных горок и аттракционов, джакузи относится к зоне повышенной опасности.** Посетители, находящиеся на указанной территории, обязаны неуклонно соблюдать правила безопасности пользования аквазонами.

9.2. При посещении бассейнов, водных горок и аттракционов, джакузи Посетитель обязан находиться в купальном костюме. Дети в возрасте до 3-х лет должны использовать специальный подгузник для плавания, подобранный по размеру. Перед выходом в зону бассейнов обязательно посещение ребенком туалета. Купальный костюм предполагает наличие бюстгальтера и плавков, либо может быть цельным (для женщин) и плавков или пляжных шорт (для мужчин), предназначенных для купания. Купальный костюм должен состоять из специальных материалов, рекомендованных производителем для посещения водных объектов: спандекс, эластан, спанцель, микрофибра, нейлон, хлопок с лайкрой, полиэстер и т.п. Наличие металлических застежек и аксессуаров на купальном костюме не допускается.

9.3. При наличии длинных волос необходимо зафиксировать их резинкой.

9.4. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Посетители должны использовать для передвижения резиновые тапочки, выдаваемые Посетителям Водно-оздоровительного комплекса. При движении по лестницам Посетители должны держаться за поручни, перила.

9.5. Сопровождающие лица (родители, опекуны, попечители, руководители групп) обязаны контролировать все действия несовершеннолетних и/или иных своих подопечных и соблюдение ими Правил пребывания в Водно-оздоровительном комплексе.

9.6. При входе в бассейн/на аттракцион Посетитель обязан внимательно изучить информацию с правилами пользования данного бассейна/аттракциона, и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия.

#### **9.7. Во всех бассейнах, водных горках и аттракционах, джакузи, запрещено:**

9.7.1. бегать, кричать, делать резкие движения, толкать других Посетителей, залезать на ограждения, мостики;

9.7.2. погружаться в воду бассейна или джакузи с нанесенными на тело косметическими, ароматическими, медицинскими или иными другими средствами, применять моющие средства, мази, крема и др. Перед посещением водных горок и бассейнов Посетитель обязан принять душ;

9.7.3. засорять воду бассейнов и джакузи, бросать в бассейны посторонние предметы, кроме предметов, специально предназначенных для использования в бассейнах, затыкать специальные распылители и форсунки, ходить и прыгать по решеткам сливных отверстий и желобов;

9.7.4. входить в воду с едой, напитками, жевательной резинкой; пластырем, бинтами и любыми другими посторонними предметами;

9.7.5. входить в воду в состоянии алкогольного или иного опьянения;

9.7.6. плавать с распущенными волосами;

9.7.7. игнорировать указания о глубине бассейнов;

9.7.8. пить воду из бассейнов, джакузи;

9.7.9. нырять в бассейнах и джакузи;

9.7.10 находиться в чашах бассейнов в плавательных масках, плавательных очках, пользоваться трубкой для ныряния и ластами. Разрешено находиться в стеклянных очках с диоптриями с соблюдением мер безопасности в отношении себя и других Посетителей. В случае, если очки с диоптриями упали в чашу бассейна или джакузи, то Посетитель обязан немедленно сообщить об этом сотруднику Водно-оздоровительного комплекса;

9.7.11. на всей территории водно-термальных зон запрещается находиться в нижнем белье, в уличной обуви, в верхней одежде. Посетители в уличной одежде, нижнем белье, джинсовых и хлопчатобумажных шортах, футболках, топах не купального назначения не допускаются к нахождению в водно-термальных зонах;

9.7.12. пользоваться бассейнами, джакузи, аттракционами и другими услугами водно-термальной зоны с надетыми украшениями любого вида, в том числе связанными с религиозной символикой или ювелирными изделиями любого вида, в том числе с пирсингом, часами, заколками для волос, иными личными вещами, которые могут нанести вред самим Посетителям и/или инвентарю Водно-оздоровительного комплекса.

9.8. В случае намеренного загрязнения бассейна или джакузи (с последующей отменой предоставления услуг) Администрация имеет право отказать в обслуживании Посетителю.

9.9. Порядок прохода Посетителей на водный аттракцион (водную горку) регулируется инструктором. Посетители обязаны беспрекословно выполнять требования инструкторов аттракционов и бассейнов.

9.10. На стартовых платформах водных горок и аттракционов размещена информация о технических параметрах аттракциона, ограничениях в спуске, разрешенных безопасных приемах спуска в виде надписей и пиктограмм, а также виды опасного воздействия. На стартовых платформах и в зонах бассейнов находятся сотрудники Водно-оздоровительного комплекса – инструкторы. Посетитель может обратиться к инструктору для получения дополнительной информации.

9.11. Перед использованием водных аттракционов Посетитель обязан ознакомиться с правилами безопасности и порядком их использования, а также самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Необходимую информацию о правилах безопасности и порядке использования аттракционов Посетители могут получить от инструкторов Водно-оздоровительного комплекса, из настоящих правил, указаний и инструкций (пиктограмм) конкретных аттракционов.

9.12. Посетители пользуются аттракционами под свою ответственность, предварительно оценив возможности и состояние здоровья. Лица с сердечно-сосудистыми заболеваниями, заболеваниями опорно-двигательного аппарата, лица в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, беременные женщины, а также лица с явными признаками неадекватного поведения, не допускаются к пользованию водными горками и аттракционами.

9.13. При малейших недомоганиях или травмах Посетитель должен обратиться в кабинет медицинской помощи.

9.14. Спуск с горок при наличии пирсинга на теле Посетителя в некоторых случаях может привести к получению травм. В данном случае риск получения травм в полной мере ложится на Посетителя, который не снял указанные украшения.

9.15. Перед спуском с горки Посетитель обязан:

-прослушать инструктаж Инструктора

-взяться за поручни (при наличии таковых), подготовиться к спуску, и только после разрешения инструктора выполнить спуск с горки.

9.16. Запуск Посетителей с водных горок осуществляется только с разрешения инструктора после приведения предыдущим Посетителем и освобождения им зоны финиша.

9.17. Во время движения по трассе спуска водной горки Посетителю необходимо сохранять позу, первоначально принятую для спуска и не нарушать запретов, указанных в настоящих Правилах.

9.18. Во избежание возможных травм, после спуска с горки, Посетитель должен самостоятельно немедленно покинуть приемный бассейн (зону финиша).

9.19. В случае, если в процессе посещения водно-оздоровительного комплекса купальные костюмы пришли в негодность по вине Посетителя, Администрация не несет ответственности за их повреждение и не осуществляет возмещение стоимости купальных костюмов.

**9.20. При использовании водных горок и аттракционов запрещается:**

- 9.20.1. пользоваться водными горками и аттракционами Посетителям с медицинскими противопоказаниями, лицам с зафиксированными или перевязанными конечностями;
- 9.20.2. спускаться с горок лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического, психотропного опьянения, под воздействием иных веществ;
- 9.20.3. пользоваться не работающими горками и аттракционами;
- 9.20.4. спускаться с горок без подачи воды, то есть во всех случаях отключения автоматической подачи воды на горки;
- 9.20.5. использовать надувные круги, рафты и иные предметы, не предусмотренные конструкцией горки или аттракциона;
- 9.20.6. пользование аттракционами лицам в очках (в том числе для зрения), масках, обуви, с цепочками, браслетами, часами, кольцами, серьгами и любыми другими видами украшений (в том числе нательными крестиками, образами и т.д.), в купальных костюмах с висящими элементами, шнурками, поясами, выступающими твердыми или металлическими предметами, молниями, заклепками, пряжками, металлическими украшениями и др.;
- 9.20.7. пользование горками, аттракционами и бассейнами с длинными распущенными волосами;
- 9.20.8. пользование водной горкой или аттракционом самостоятельно, без разрешения инструктора, а также с нарушением разрешенных позиций для спуска;
- 9.20.9. в процессе спуска хвататься за края горок, пытаться тормозить, расставлять в стороны конечности, переворачиваться и вставать;
- 9.20.10. в конце спуска, при вхождении в воду резко опускать ноги вниз;
- 9.20.11. в бассейнах водных горок задерживаться у края желоба и в самом бассейне;
- 9.20.12. плавать и нырять в зоне приводнения горок, передвигаться против направления спуска;
- 9.20.13. осуществлять спуск с нарушением указанного интервала;
- 9.20.14. спускаться с горки лежа на животе, головой вперед, стоя;
- 9.20.15. спускаться с водных горок по двое или более двух человек одновременно друг за другом. Спуск с горки можно начинать только после того, как горка освободится от людей, и предыдущий Посетитель полностью завершил свой спуск и покинул зону финиша;
- 9.20.16. оставлять свою сменную обувь и другие свои вещи таким образом, чтобы они создавали препятствия другим Посетителям и персоналу при перемещении внутри водно-термальной зоны;
- 9.20.17. игнорировать инструкции и правила пользования аттракционами (в случае непонимания – за разъяснениями необходимо обращаться к инструкторам);
- 9.21. Инструктор самостоятельно оценивает ситуацию на аттракционе и вправе принимать решение о прекращении общего доступа к пользованию аттракционом, исходя из соображений безопасной его эксплуатации и предотвращения возможности получения Посетителем травмы.
- 9.22. Администрация не рекомендует спускаться с горок и пользоваться глубокими зонами бассейнов Посетителям, не владеющим или плохо владеющим навыками плавания, такие Посетители обязаны надеть спасательные жилеты для плавания.

## **10. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАРНЫХ (САУН). РЕКОМЕНДАЦИИ**

- 10.1. Посетители обязаны выполнять рекомендации и требования специалистов по обслуживанию в парных, реагировать на их сигналы и предупреждения, а также соблюдать указанные правила посещения каждой из парной.
- 10.2. Несовершеннолетние в возрасте до 16 лет должны находиться в парной только под присмотром сопровождающих их лиц.
- 10.3. Вход в водно-термальную зону осуществляется строго в купальных костюмах. Исключением являются только раздельные гендерные зоны.
- 10.4. Передвижение по территории водно-термальных зон осуществляется в резиновых тапочках, выдаваемых Посетителям Водно-оздоровительного комплекса.
- 10.5. При нахождении в водно-термальных зонах Посетители могут использовать индивидуальные полотенца.
- 10.6. Отдыхать на шезлонгах/лежаках разрешено только предварительно покрыв шезлонг/лежак полотенцем.
- 10.7. После посещения парных (саун), перед окунанием в бассейн или джакузи, обязательно принимать специально предусмотренный обмывочный душ.
- Для предупреждения развития опасных для жизни и здоровья осложнений время и кратность посещения парной ограничена:
- для детей в возрасте 3-14 лет: один заход с пребыванием на нижней полке не более 2-3 минут;
  - для детей старше 14 лет: один заход до 10 минут с пребыванием на нижней полке.
  - для взрослых: не более 3-х заходов в парную по 10-15 минут с обязательным охлаждением тела между заходами не менее 10-15 минут;
- 10.7. Перед посещением парной не рекомендуется принимать пищу, обезболивающие, противовоспалительные средства, пить чай или кофе, алкоголь.
- 10.8. Необходимо покинуть парную при первых признаках дискомфорта или беспокойства.
- 10.9. Перед посещением парной рекомендуется принять душ комнатной температуры и выпить несколько стаканов чистой воды или изотонического спортивного напитка.

10.10. Прием холодного душа и окатывание холодной водой сразу же по выходу из парной (без предварительного остывания в течение 5-10 минут) может быть опасно для здоровья и жизни, особенно для лиц, страдающих сердечно-сосудистыми заболеваниями.

10.11. Во время нахождения в бане или сауне, во избежание ожогов, необходимо не допускать соприкосновения с поверхностями, имеющими высокую теплопроводность (камень, металл, иные поверхности).

10.12. До посещения парной рекомендуется снять с себя металлические украшения и надеть специальный головной убор.

10.13. При наличии у Посетителя имплантов, кардиостимуляторов и иных медицинских приборов не рекомендуется находиться в парной (сауне) в течение длительного времени. Перед посещением парной (сауны) необходимо проконсультироваться с врачом.

**10.14. Не рекомендуется посещение парных (саун) лицам со следующими противопоказаниями:**

10.14.1. головная боль;

10.14.2. сильная усталость;

10.14.3. гипертония;

10.14.4. высокая температура тела;

10.14.5. любой острый воспалительный процесс;

10.14.6. аритмии;

10.14.7. повреждения и заболевания кожи и слизистых оболочек;

10.14.8. хронические заболевания внутренних органов;

10.14.9. наличие кардиостимуляторов или металлических имплантов;

10.14.10. период менструации;

10.14.11. нестабильная форма ишемической болезни;

10.14.12. онкологические заболевания;

10.14.13. судорожные расстройства;

10.14.14. перенесенная черепно-мозговая травма;

10.14.15. туберкулез;

10.14.16. инсульт (до 1 года спустя);

10.14.17. инфаркт миокарда (до 3-х месяцев спустя);

10.14.18. после выполнения любых косметологических процедур (исключение только по разрешению лечащего врача);

10.14.19. иные медицинские противопоказания.

**10.15. При использовании парных (саун) строго запрещается:**

10.15.1. регулировать приборы, находящиеся в помещениях парных, самостоятельно менять установки температуры;

10.15.2. пользоваться кремами, мазями, маслами, скрабами, аэрозолями (за исключением специально предназначенных для этого мест);

10.15.3. в помещениях парных употреблять еду, напитки;

10.15.4. использовать парные в целях личной гигиены (бриться, стирать личные вещи и т.д.);

10.15.5. плескать воду или ароматические средства на печь (каменку), накрывать чем-либо печь;

10.15.6. оставлять в парных полотенца и одежду;

10.15.7. сушить в помещениях парных полотенца и личные вещи;

10.15.8. входить в помещения парных, на которых висят запрещающие таблички.

**11. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЗОН ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

11.1. Предоставление услуг общественного питания осуществляется за счет средств на виртуальном счёте, привязанном к уникальному идентификатору Электронного браслета.

11.2. В обслуживании может быть отказано лицу, чье поведение может представлять собой угрозу порядку, безопасности персонала Водно-оздоровительного комплекса и Посетителей, гигиеническому состоянию Водно-оздоровительного комплекса и/или противоречит принятым в обществе правилам поведения и морали.

11.3. Так как Водно-оздоровительный комплекс является зоной повышенной опасности, Посетители обязаны следить за количеством потребляемых ими алкогольных напитков, адекватно оценивать свое физическое состояние, понимать степень рисков нахождения в алкогольном состоянии у воды и прислушиваться к замечаниям Администраторов зоны общественного питания по поводу количества выпитого ими алкоголя.

11.4. Посетители несут ответственность за разбитую или поврежденную по их вине посуду, а также иной ущерб в соответствии с прейскурантом цен, установленном в Водно-оздоровительном комплексе.

**11.5. На территории зон общественного питания запрещено:**

11.5.1. курить;

11.5.2. вставать ногами на столы, стулья, барные стойки;

11.5.3. выносить приобретенные продукты питания и напитки за пределы зоны общественного питания;

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

11.5.5. применять вандальные действия к оборудованию, кидаться едой, посудой;

11.5.6. нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах, грубить персоналу и другим Посетителям, повышать голос на персонал и других Посетителей, унижать и оскорблять их, отвлекать персонал посторонними разговорами.

## **12. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МАССАЖНЫХ КАБИНЕТОВ**

12.1. На территории Водно-оздоровительного комплекса предоставляются услуги общеоздоровляющего массажа. Предоставляемые услуги не являются лечебными.

12.2. Оплата за оказание услуг массажного кабинета осуществляется с помощью Электронного браслета согласно действующему Прейскуранту.

12.3. Процедуры массажа бронируются Посетителем заранее, с указанием точной даты посещения.

12.4. Допустимое время опоздания на процедуры массажа составляет 5 минут. Время процедуры сокращается с учетом времени опоздания.

12.5. В случае опоздания Посетителя более чем на 10 минут массажист имеет право принять на обслуживание других Посетителей. В этом случае оказание услуг в полном объеме не гарантируется. Прием опоздавшего Посетителя производится позднее по согласованию с массажистом.

12.6. Посетитель обязан в случае опоздания поставить об этом в известность Администратора за 15 минут до забронированного времени.

12.7. Посетитель обязан предупредить массажиста о хронических заболеваниях или плохом самочувствии до начала сеанса массажа.

**12.8. Не рекомендуется посещение массажного кабинета лицам, имеющим медицинские противопоказания:**

12.8.1. злокачественные болезни крови и гемофилия;

12.8.2. злокачественные опухоли;

12.8.3. цинга, гангрена;

12.8.4. тромбоз сосудов в период его возникновения;

12.8.5. аневризма сердца;

12.8.6. психических заболеваний со значительно измененной психикой;

12.8.7. активная форма туберкулеза, венерического заболевания в период возможного заражения;

12.8.8. остеомиелит (воспаление костного мозга);

12.8.9. острый и хронический, каузалгический синдром (боли в виде жжения) после травмы периферических нервов;

12.8.10. недостаточность кровообращения и легочно-сердечная недостаточность;

12.8.11. гнойные процессы любой локализации;

12.8.12. воспаление лимфатических узлов, сосудов с их увеличением;

12.8.13. множественные аллергические высыпания на коже с кровоизлияниями;

12.8.14. отек Квинке;

12.8.15. боли в животе;

12.8.16. состояние алкогольного, наркотического и иного опьянения;

12.8.17. иные медицинские противопоказания.

## **13. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПОСЕТИТЕЛЯМ**

13.1. Все Посетители Водно-оздоровительного комплекса имеют право на получение первой доврачебной медицинской помощи.

13.2. При возникновении недомогания или получения травмы Посетитель обязан незамедлительно обратиться в медицинский кабинет.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление и других состояниях, и заболеваниях, угрожающих жизни и здоровью гражданина и других состояниях, и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в Службу скорой медицинской помощи.

В случае резкого ухудшения самочувствия посетителя необходимо незамедлительно информировать об этом сотрудника для обеспечения оказания первой помощи нуждающемуся. При самостоятельном вызове СМП информировать сотрудника

13.4. Посетитель может обратиться в медицинский кабинет самостоятельно или с помощью Администраторов Водно-оздоровительного комплекса.

13.3. График работы медицинского кабинета:

– Пн-Вс с 09:00 до 23:00.

13.5. При обращении в медицинский кабинет Посетитель обязан сообщить медицинскому персоналу свои данные (ФИО, год рождения) и другие сведения необходимые для сбора анамнеза, а также место и время получения травмы, или возникновения недомогания.

Указанная информация заносится в медицинский журнал с целью статистического учёта. Для получения медицинской помощи, Посетитель обязан подписать согласие на получение медицинских услуг и согласие на обработку персональных данных.

13.6. Медицинский персонал Водно-оздоровительного комплекса оказывает первую доврачебную помощь, и при необходимости оставляет за собой право вызова скорой помощи. В целях безопасности посетителей и сотрудников на территории осуществляется постоянное видеонаблюдение.

13.7. Справки, больничные листы, официальные медицинские заключения и иные виды справок медицинский персонал Водно-оздоровительного комплекса не выдает. При оказании медицинских услуг посетителю, сотрудниками ведется медицинская документация, отражающая процесс оказания услуг. Данная документация является собственностью Водно-оздоровительного комплекса. Пациент имеет право на получение выписки из данной медицинской документации.

13.8. В случае отказа от рекомендаций медицинского персонала, а также отказа от получения первой доврачебной помощи при необходимости таковой, Посетитель обязан написать Отказ от первой доврачебной помощи по форме Приложения 5 к настоящим Правилам. В данном случае Водно-оздоровительного комплекса ответственности за пострадавшего Посетителя не несет. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациенту в обязательном порядке разъясняют возможные последствия, что фиксируется в медицинской документации. Свой отказ от обследования Пациент должен подписать лично.

#### **14. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ**

14.1. В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций – стихийные бедствия, катастрофы техногенного характера, пожар и прочее, Посетители не должны поддаваться панике.

14.2. Посетители обязаны слушать и четко выполнять команды Администраторов.

14.3. После команды Администраторов или сигнала тревоги переданного по системе оповещения, Посетители должны покинуть горки, аттракционы и бассейны, помещения раздевалок, зоны общественного питания, зоны комнат отдыха и др. и выйти на открытые территории, покинуть Водно-оздоровительный комплекс, используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.

14.4. Схемы эвакуации размещаются по всей территории Водно-оздоровительного комплекса.

14.5. Покидая Водно-оздоровительный комплекс, Посетители должны соблюдать спокойствие, сохранять Электронный браслет, не бежать, не создавать давки в проходах и на лестничных маршах, держаться за поручни, не перелезать через ограждения и напирать на них, избегать при движении по территории Водно-оздоровительного комплекса мест, находящихся на высоте.

14.6. Сопровождающие лица должны обеспечить безопасную эвакуацию своих подопечных.

#### **15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

15.1. Анализ и проверка на актуальность настоящих Правил проводится Исполнителем по мере необходимости. Исполнитель несет ответственность за поддержание Правил в актуальном состоянии.

15.2. Решение об инициировании актуализации Правил принимает Исполнитель на основании изменений и дополнений законодательства и подзаконных актов, решений высшего руководства, предложений сотрудников Водно-оздоровительного комплекса и Посетителей, результатов применения Правил в Водно-оздоровительном комплексе, анализа зарегистрированных и устраненных несоответствий или рекомендаций внутренних, или внешних аудиторов.

15.3. Настоящие Правила, изменения и дополнения к ним утверждаются приказом Генерального директора ООО «БРОСКО», вводятся в действие с момента утверждения и действуют до отмены, если иное не оговорено в приказе. Приказ вместе с подлинником Правил хранится у управляющего Водно-оздоровительного комплекса.

15.4. Правила размещаются на Сайте Водно-оздоровительного комплекса <https://volnabrosko.com>, на информационном стенде («Уголок потребителя») и иных местах на территории Водно-оздоровительного комплекса.

15.5. С момента опубликования Правил на Сайте Водно-оздоровительного комплекса и в Уголке потребителя Правила считаются доведенными до сведения неопределенного круга лиц. Контроль за размещением на Сайте осуществляет управляющий Водно-оздоровительного комплекса.

Приложение № 2 к

Договору публичной оферты о возмездном оказании услуг  
пребывания в Водно-оздоровительном комплексе «BROSКО VOLNA»

#### **АНКЕТА ПОСЕТИТЕЛЯ ВОДНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА «BROSКО VOLNA»**

##### **1. Сведения о Посетителе:**

|          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Фамилия: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Имя:     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |



Я, \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. полностью, дата рождения, серия и номер паспорта, кем и когда выдан, код подразделения, адрес регистрации)  
телефон: \_\_\_\_\_  
даю согласие моему несовершеннолетнему ребенку и/или подопечному

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. полностью, дата рождения, адрес регистрации)  
на самостоятельное посещение и получение всех видов услуг водно-оздоровительного комплекса «BROSKO VOLNA, в том числе услуг массажа и парения».

*Аллергические реакции ребенка:*

☐  
☐

Да. Опишите \_\_\_\_\_  
Нет.

*Были ли у ребенка операции или травмы в последний год:*

☐  
☐

Да. Опишите \_\_\_\_\_  
Нет.

**Обращаем Ваше внимание, что сеансы массажа противопоказаны в следующих случаях:**

- Опухоли различной локализации (доброкачественные или злокачественные)
- Серьезные проблемы с сердцем, сердечная недостаточность, гипертония
- Заболевания крови, тромбозы, аневризмы, ангиит, хрупкость сосудов, атеросклероз сосудов.
- Заболевание костей, лечение кортизоном, которое ослабляет костную систему, а также эндопротезы

суставов

- Активные формы туберкулеза
- Венерические заболевания
- Психические заболевания с чрезмерным возбуждением
- Различные заболевания кожи и ногтей, волосистой части головы инфекционной, грибковой и прочей

этиологии

- Воспаление лимфатических узлов
- Кровотечения (носовое, кишечных путей, маточные), менструация; кровоизлияния
- Аллергические заболевания в периоде обострения
- Высокая температура тела, лихорадка
- Острые воспалительные процессы
- Гипертонический/гипотонический криз в период остроты
- Острые респираторные заболевания в течение двух-пяти дней после начала
- Послеоперационный период (от шести недель до полугода, в зависимости от характера операции)
- Алкогольное и наркотическое опьянение

**Я даю конкретное, предметное, информированное, сознательное и однозначное согласие на обработку своих персональных данных: Ф.И.О., дата рождения, контактный телефон, e-mail, в целях предоставления мне услуг водно-оздоровительного комплекса «VOLNA». Обработка осуществляется следующим образом: сбор; запись; систематизация; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); извлечение; использование; блокирование; удаление; уничтожение.**

**Подпись:** \_\_\_\_\_

**Подтверждаю, что мной Администрации водно-оздоровительного комплекса «BROSKO VOLNA» предоставлена полная и достоверная информация об отсутствии у моего ребенка противопоказаний для посещения/пользования и оказания услуг водно-оздоровительного комплекса «VOLNA».**

**Подпись:** \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись, Ф.И.О.)

Приложение № 4 к  
Договору публичной оферты о возмездном оказании услуг  
пребывания в Водно-оздоровительном комплексе «BROSKO VOLNA»

**СОГЛАСИЕ**  
**родителя (законного представителя)**

**на посещение водно-оздоровительного комплекса «BROSKO VOLNA»  
несовершеннолетним лицом**

**Я,** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. полностью, дата рождения, серия и номер паспорта, кем и когда выдан, код подразделения, адрес регистрации)

телефон: \_\_\_\_\_

**даю согласие моему несовершеннолетнему ребенку и/или подопечному**

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью, дата рождения)

**на посещение и получение всех видов услуг водно-оздоровительного комплекса  
«BROSKO VOLNA» под присмотром**

\_\_\_\_\_

(Фамилия имя, телефон)

**который берет на себя ответственность за жизнь и здоровье моего  
несовершеннолетнего ребенка и/или подопечного во время пребывания на  
территории водно-оздоровительного комплекса «BROSKO VOLNA».**

*Я даю конкретное, предметное, информированное, сознательное и однозначное согласие на  
обработку свои персональных данных и персональных данных своего несовершеннолетнего  
ребенка и/или иного подопечного: Ф.И.О., дата рождения, паспортные данные, адрес  
регистрации в целях предоставления моему несовершеннолетнему ребенку услуг водно-  
оздоровительного комплекса «BROSKO VOLNA». Обработка осуществляется следующим  
образом: сбор; запись; систематизация; накопление; хранение; уточнение (обновление,  
изменение); извлечение; использование; блокирование; удаление; уничтожение.*

**Подпись:** \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

\_\_\_\_\_  
(подпись) / \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)