

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВОЛНА КП»

«01» июня 2025

г. Сочи

N: T/08-1

Об утверждении Правил посещения Аквапарка

В целях качественного предоставления услуг на территории Аквапарка
«VOLNA»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.06.2025 Правила посещения Аквапарка «VOLNA» (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Операционного директора ООО «ВОЛНА КП»

Генеральный директор ООО «ВОЛНА КП»

Шафранов А.С.



Приложение N- 1 к приказу
от 01.06.2025 № Ф/8-1

УТВЕРЖДАЮ Генеральный директор

ООО «ВОЛНА КП»

Шафранов А.С.

«01» июня 2025 г.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

в Аквапарке «VOLNA»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила (далее – «Правила») разработаны в соответствии с законодательством РФ и регулируют отношения между Пользователем - лицом, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим и использующим услуги (товары) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – «Пользователь») и Обществом с ограниченной ответственностью «ВОЛНА КП» (далее – «Аквапарк»), оказывающим услуги Пользователю на территории Аквапарка «VOLNA». Внесение оплаты за посещение Аквапарка и/или получение права на посещение Аквапарка иным способом, в том числе принятие электронного браслета(карты, билета), дающего право на посещение аквапарка, является акцептом данной оферты и означает, что Посетитель полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с требованиями Правил, ему понятны все обязательства, изложенные в Правилах, и он согласен надлежащим образом их выполнять. Незнание или несоблюдение Правил не освобождает Посетителя от ответственности за вызванные этим негативные последствия.

1.2. Аквапарк «VOLNA» — это многофункциональный комплекс бассейнов, водных аттракционов, зон для отдыха и проведения мероприятий, точки общественного питания, расположенный по адресу: Адлерский район, с. Эстосадок, Сочи городской округ, Краснодарский край, 354392. ТРК Горки Молл Курорт Красная Поляна ул. Горная Карусель, 3, 3 этаж

Водная зона: - аттракционы и бассейны: волновой бассейн, Джакузи, детский бассейн, большой бассейн, горки для взрослых.

Зоны релаксации и отдыха; - зона пляжных бунгало и зона отдыха с шезлонгами; - зона оказания услуг общественного питания; финская сауна; Арома сауна; СПА центр.

Административная зона: - входная и кассовая группа; - зона раздевалок и душевых; - служебные и технические помещения. Аквапарк предоставляет услуги пользования водными аттракционами, бассейнами и прочие сопутствующие услуги.

Аквапарк является территорией с зонами экстремального отдыха. На аттракционы особой сложности есть ограничения доступа Пользователей по росту, возрасту и массе, в связи с высокой степенью психоэмоционального и биомеханического воздействий (согласно ГОСТР 52604-2012).

1.3. Настоящие Правила составлены в соответствии с нормативными требованиями правовых актов Российской Федерации: - Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей»; - Федеральный закон 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»; - ГОСТ Р 53491.1-2009 Бассейны. Подготовка воды. Часть 1. Общие требования; - ГОСТ Р 53491.2-2012 Бассейны. Подготовка воды. Часть 2. Требования безопасности - СП 2.1.3678-20 «Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды аквапарков»; - Гражданский кодекс РФ.

Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы Аквапарка, номера телефонов руководителей размещены на информационном стенде («Уголок потребителя»/ «Информация»), расположенному на входе в Аквапарк в удобном для ознакомления Пользователем месте. На информационном стенде и у Администратора аквапарка, также размещены: - режим работы Аквапарка; - перечень услуг; - прейскурант на оказываемые услуги; - настоящие Правила; - Книга отзывов и предложений; - иная необходимая в соответствии с законодательством Российской Федерации информация.

1.3.1 Правила Аквапарка являются обязательными для всех без исключения Пользователей, находящихся на территории Аквапарка. Перед оплатой услуг Аквапарка Пользователь обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами. Перед посещение Аквапарка каждый Посетитель должен оценить на предмет соответствия условиям пребывания в Аквапарке состояние здоровья, физические и психоэмоциональные возможности, умение плавать в отношении себя и своих подопечных. Территория Аквапарка является зоной повышенного риска травмирования.

1.3.2 Получение контрольно-кассового чека, и электронного браслета (тега) является подтверждением того, что Пользователь ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать. Посетитель должен получить, если требуется, разъяснения, необходимые для надлежащего исполнения Правил им и лицами, за которых он несет ответственность (далее – подопечными лицами). Администрация Аквапарка (далее – Администрация) не несет ответственности за негативные последствия, вызванные несоблюдением Правил, игнорированием содержащихся в них рекомендаций или инструкций, получаемых от сотрудников Аквапарка. По требованию Администрации Посетитель, отказывающийся выполнять Правила или инструкции сотрудника Аквапарка, обязан незамедлительно покинуть территорию Аквапарка, оплатив потребленные к этому моменту Услуги(товары), не включенные в оплату за посещение Аквапарка.

1.3.3 Каждый Пользователь имеет право выбора на посещение Аквапарка, поэтому Администрация не принимает претензий о большом количестве Пользователей на территории аквапарка и неудобствах, связанных с этим.

1.3.4. Посетители обязаны бережно относиться к имуществу на территории Аквапарка, возвратить арендованное имущество после использования в том же количестве и состоянии, в котором получили, с учетом нормального износа.

2. Порядок оказания услуг в Аквапарке

2.1. Порядок оказания услуг в Аквапарке Право посещения Аквапарка предоставляется лицам, оплатившим выбранный тариф и получившим электронный браслет, детям до 3 лет включительно в сопровождении взрослых, браслет не выдается.

2.1.2 После прохождения специального турникета (пункт контроля доступа), входные билеты (чек об оплате), и другие документы, необходимо сохранять до конца посещения Аквапарка.

2.1.3 Для оценки услуг Пользователям предоставляется 15 минут бесплатного времени посещения. В случае досрочного отказа Пользователя от услуг Аквапарка, после прохождения через турникет и нахождении на территории Аквапарка более 25 минут, денежное возмещение не производится в соответствии со ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и со ст. 782 Гражданского кодекса РФ.

2.2. Перед посещением Аквапарка каждый Пользователь должен оценить свои физические возможности, внимательно ознакомиться с настоящими Правилами. Администрация рекомендует воздержаться от посещения Аквапарка:

- беременным женщинам;
- грудным детям;
- лицам с кардиостимуляторами или сердечно-сосудистыми заболеваниями, с нестабильным кровяным давлением;
- лицам с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде;
- лицам с заболеваниями опорно-двигательного аппарата в период обострения хронических заболеваний или прохождения курса лечения/реабилитации в связи с недавними травмами, не переносящим физических нагрузок за пределами обычных бытовых нагрузок;
- лицам с психоневрологическими заболеваниями, а также лицам, подверженным сильным аллергическим или эмоциональным реакциям;
- лицам с другими заболеваниями или особенностями, когда есть риск негативной реакции организма на пользование аттракционами, бассейнами, сауной и другим оснащением Аквапарка;

2.3. Посещение Аквапарка запрещено лицам:

- с открытыми ранами, с наложенными на части тела лангетами, бинтами, повязками, пластырями;

- страдающим лихорадкой, конъюнктивитом, кожным, инфекционными заболеваниями или другими недугами, которые могут представлять собой угрозу санитарно-эпидемиологическому состоянию Аквапарка или здоровью других посетителей;
- находящиеся под действием алкогольных, наркотических или токсических средств, понижающих реакцию организма на внешние раздражители;
- лицам с выраженными нарушениями психики или неадекватной реакцией;
- посещение с животными, рептилиями;
- в других случаях, определенных Правилами.

2.4. Администрация вправе инициировать уточнения состояния здоровья Посетителя, в том числе с привлечением медицинского персонала. При выявлении скрытия заболевания, Посетитель незамедлительно покидает территорию Аквапарка без возмещения оплаты. Администрация вправе оценивать самочувствие Посетителя в результате выявления факта употребления алкогольных напитков (в том числе приобретённых в точке питания Общества) и прекращать оказание услуг в одностороннем порядке без возмещения оплаты, сопровождая Посетителя на выход.

2.5. Администрация вправе отказать в посещении Аквапарка любому лицу, на которого распространяются запреты (вне зависимости от момента их обнаружения) установленные Правилами, а также любому лицу, чье состояние или поведение может представлять собой угрозу общественному порядку, имуществу, безопасности, санитарно – гигиеническому благополучию на территории Аквапарка или здоровью посетителей Аквапарка, противоречит принятым в обществе правилам поведения и нравственным нормам. Решение Администрации об отказе или прекращении посещения Аквапарка может быть принято на основании субъективных факторов и не подлежит обоснованию. Решение может быть принято как до прохода на территорию Аквапарка, так и после. В случае не соблюдений Правил, возврат оплаты за посещение не предусматривается, иные ситуации по усмотрению администрации с соблюдением требований действующего законодательства.

2.6. В Аквапарке запрещается:

- находиться на территории Аквапарка в нерабочие часы Аквапарка (не соблюдение данного требования влечет за собой оплату, согласно тарифу - Аренда Аквапарка);
- раздеваться за пределами предназначенных для этого местах, а именно раздевалок;
- проносить огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колющие-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества;
- входить на территорию аквазоны с пакетами, сумками и прочими скоплениями вещей;
- в местах Аквапарка, отведенных для общего пользования, взрослым и детям любого возраста находиться без одежды или в одежде, не предназначеннной для пребывания в общественных местах с целью купания; купаться без купального

костюма или в одежде, не предназначеннной для плавания в общественных местах (например, в нижнем белье, платьях, шортах и прочей не соответствующей одежде);

- находиться женщинам без верхней части купальника (топлес);

- пронос и использование емкостей из стекла и прочих острых предметов;

- находиться за пределами точки общественного питания Аквапарка, в том числе в бассейнах, пляжной зоны, на водных аттракционах или около них, с едой, напитками, жевательными резинками;

- курить и иным образом использовать табачные изделия, электронные сигареты или кальяны, иные приспособления, имитирующие курение или похожие на него действия на территории Аквапарка;

- входить в любые технические или служебные помещения, иные помещения, не предназначенные для посетителей Аквапарка (в том числе пожарные выходы).

Вносить изменения в настройки оборудования, нажимать кнопки, тумблеры и прочее;

- плавать с распущенными волосами;

- Администрация не рекомендует контактировать волосистой частью головы с водой бассейнов Посетителям с окрашиванием Блонд и его оттенки.

- прыгать, нырять, погружаться иным способом в воду с бортиков бассейнов, удерживать друг друга под водой, выполнять акробатические трюки, свистеть, кричать, петь, без повода звать на помощь, выражаться нецензурно, бегать, прыгать, толкаться, переносить детей на плечах или в других опасных при падении позах, ходить по решеткам, забираться на бортики бассейнов, трубы и поручни, декоративные элементы интерьера, привлекать к себе внимание без причины или совершать действия, которые могут привести к получению травмы, причинению ущерба, вызвать испуг, другую стрессовую реакцию;

- пользоваться бассейнами, аттракционами, сауной, в состоянии любой степени алкогольного или иного опьянения, под воздействием препаратов, которые влияют на реакцию; имея медицинские противопоказания или препятствующие особенности организма, испытывая физический или психоэмоциональный дискомфорт, в том числе стресс, тревогу, в иных случаях, установленных правилами, применимыми к эксплуатации оснащения Аквапарка;

- выбрасывать мусор за пределами специально оборудованных мусорных контейнеров;

- плевать, сморкаться, допускать иные испражнения на пол и в воду, справлять естественную нужду вне туалетов. При обнаружении факта нарушения, в последствии которой, Администрация будет вынуждена сменить частично или полностью воду в бассейнах, с последующим закрытием зоны, до восстановления санитарной обстановки – Посетитель оплачивает в кассу Аквапарка штраф в размере 50 000 рублей, а также несет расходы по организации внеплановому забору и отправке проб на анализ.

- использовать не по назначению мебель и другие предметы интерьера (взрослые обязаны следить за использованием мебели и предметов интерьера ребенком,

- поскольку вся мебель и предметы интерьера, размещенные в Аквапарке, предназначены для взрослых людей);
- нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах, мешать отдыху других посетителей;
 - совершать действия, имитирующие поведение, демонстрация которого при детях не приветствуется обществом, а также действия, противоречащие принятым в обществе правилам поведения и нравственным нормам;
 - передавать полученный на кассе Аквапарка браслет другому лицу, в том числе обмениваться браслетами, выносить браслеты за пределы турникета- контроллера Аквапарка;
 - проливать жидкости на электрические устройства;
 - проносить на территорию напитки, емкости, жидкости, продукты питания, за исключением специального детского питания;
 - посещать Аквапарк лицам с открытыми ранами, инфекционными, кожными и другими видами заболеваний, а также при наличии медицинских повязок (гипс, лангет) и лейкопластырей;
 - нарушать иные требования, предусмотренные Правилами.

2.7. Электронный браслет является входным билетом на территорию Аквапарка. Электронный браслет является собственностью Аквапарка и при выходе из Зоны раздевалок (при пересечении турникета) подлежит возврату Пользователем. Утеря/порча браслета требует оплату приобретенных услуг(товаров), а также взимается штраф в соответствии с утвержденным прейскурантом ООО «ВОЛНА КП». Браслет с ключом от персонального шкафчика в раздевалке в том числе.

2.7.1. Пользователь несет ответственность за сохранность электронного браслета/браслета с ключом от шкафчика и должен предъявлять его по любому требованию персонала Аквапарка.

2.8. Время пребывания в Аквапарке, исчисляется с момента прохождения Пользователя через турникеты на вход Аквапарка и до момента выхода через турникет.

2.8.1. Время пребывания на территории Аквапарка фиксируется считывающими устройствами турникетов (для этого Пользователь подносит электронный браслет к считывающему устройству турникета). В ситуациях, когда в программном обеспечении отсутствует отметка проход через турникет по причине сбоя или осознанного действия Посетителем – время пребывания учитывается с времени операции продажи.

2.8.2. Общая продолжительность оплаченного времени пребывания в Аквапарке устанавливается в соответствии с действующим прейскурантом на оказываемые услуги. В случае превышения предварительно оплаченного времени пребывания в Аквапарке или после окончания работы Аквапарка Посетитель оплачивает каждые 10 минут (полные или неполные) в размере 100 руб.

2.8.3. Находясь на территории Аквапарка, Пользователь обязан самостоятельно контролировать время своего пребывания в Аквапарке. Пользователь, приобретая

билет в Аквапарк, имеет право на один вход и один выход через турникет Аквапарка. В Аквапарке установлена электронно-пропускная система, считывается только один раз. Выход через турникет не подразумевает возвращение на территорию по ранее оплаченному тарифу. Кратковременное покидание территории Аквапарка в рамках тарифа не допускается. В случае неполного использования оплаченного времени пребывания в Аквапарке снижение стоимости посещения не производится, денежное возмещение не осуществляется. В случае невозможности оказания услуг (возникновение непредвиденных технических и иных неполадок отдельных объектов и/или компонентов Аквапарка, отличными от режима работы Аквапарка иных объектов инфраструктуры (Спа, фуд – корт), отсутствие горячего\холодного водоснабжения, снижение температуры воды в бассейнах и температуры воздуха, отсутствие спасательных жилетов, отсутствие аква-инвентаря и т.п.) снижение стоимости посещения не производится, денежное возмещение не осуществляется. Отдельные объекты, зоны Аквапарка при проведении дополнительных платных услуг могут быть ограничены для доступа, при этом снижения цены на пребывание в Аквапарке не производится, денежное возмещение не осуществляется.

2.9. Пройдя через турникет, Пользователь должен пройти в раздевалку, в соответствии с гендерным признаком, переодеться в купальный костюм общепринятого образца (купальник/плавки из эластичной ткани, шорты для плавания - плотно прилегающей к телу, сложить вещи в соответствующий шкафчик, закрыть его, принять душ, находящийся в зоне раздевалок, выход для перехода в зону Аквапарка происходит в следующую дверь.

2.10. После окончания посещения Аквапарка осуществляется взаиморасчет в порядке, указанном в разделе 3 настоящих Правил.

2.11. Пользователь имеет право находиться на территории Аквапарка только в установленные часы работы Аквапарка. Вне зависимости от приобретённого тарифа, Пользователь покидает Аквапарк через центральный вход до указанного времени в режиме работы Аквапарка. Аквазону необходимо покинуть за 30 минут от закрытия Аквапарка.

2.12. На территории Аквапарка ведется видеонаблюдение. Исключительные права на использование видеоматериалов, полученных на территории Аквапарка, принадлежат Администрации Аквапарка. Каждый посетитель, проходя на территорию Аквапарка, выражает свое согласие на использование его изображений, а также изображений его несовершеннолетних детей, полученных при съемке в местах общего пользования на территории Аквапарка, в рекламно-информационных материалах об Аквапарке. Самостоятельная фото- и видеосъемка посетителями на территории Аквапарка может осуществляться только в личных целях. При этом посетители обязаны исключить попадание в кадр при съемке изображений других лиц без их разрешения. Кроме того, посетитель дает согласие на то, что любая запись с его участием, сделанная в рамках применения мер обеспечения общей безопасности, может быть использована в целях общей безопасности или передана в правоохранительные органы в рамках действующего законодательства.

2.13. Администрация вправе путем считывания данных электронного браслета сличить любой билет с электронной базой и определить время его приобретения, время входа и выхода, стоимость билета, а также иные необходимые данные.

2.14. Администрация вправе приостановить продажу билетов при превышении норматива нахождения людей на «зеркале воды». О превышении количества Пользователей, Администрация информирует в кассовой зоне.

2.15. При необходимости (недомоганиях или травмах) Пользователь может обратиться в медпункт Аквапарка.

2.16. Взрослые Пользователи при приобретении билета обязаны иметь при себе документ, удостоверяющий личность и подтверждающий возраст как для себя, так и подопечных в сопровождении.

2.17. Администрация Аквапарка вправе проводить осмотр содержимого личных вещей Пользователей перед входом в Аквапарк и после.

2.18. В случае обнаружения кражи, или порчи своего имущества на территории Аквапарка, Пользователь обязан сразу сообщить об этом персоналу Аквапарка.

2.19. Пользователи обязаны выполнять требования сотрудников Аквапарка в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Аквапарка.

2.20. В силу ст.7 Закон РФ «О защите прав потребителей», Администрация вправе остановить (приостановить) работу любого или всех аттракционов Аквапарка «VOLNA» без компенсаций Пользователю в следующих случаях:

- санитарной обработки Аквапарка один раз в три месяца (согласно требованиям СП);
- кратковременное отключение электроснабжения, в период посещения Аквапарка, по независящим от Администрации Аквапарка причинам до 4 часов, является форс-мажорным обстоятельством, что не может служить причиной для возврата и компенсации стоимости ранее купленных билетов.
- проведения текущих ремонтов (не более двух водных аттракционов одновременно);
- технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования;
- аварийных ситуаций, возникших не по вине Администрации Аквапарка и связанных с обеспечением безопасности Пользователей;
- возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся стихийные бедствия природного и техногенного характера, забастовки, войны, действия органов государственной власти и управления, или других независящих от Администрации Аквапарка обстоятельств, делающих невозможным предоставление Пользователю услуг Аквапарка.

2.21. При организованном коллективном посещении Аквапарка группа посетителей обязана назначить ответственное лицо или несколько (руководителя группы), который обеспечивает соблюдение Правил всеми членами группы. Претензии в связи с нарушением Правил и соответствующие обязательства могут быть предъявлены администрацией Аквапарка как члену группы, так и к руководителю группы.

2.22. Один взрослый может быть сопровождающим группы не совершеннолетних посетителей не более 3 чел.

2.23. Услуги точки общественного питания, а также иные оплачиваемые дополнительно услуги (товары) на территории Аквапарка, не включенные в тариф на посещение Аквапарка, могут предоставляться посетителям контрагентами администрации Аквапарка на основании заключенных с администрацией Аквапарка гражданско-правовых договоров. Поставщиками этих услуг (товаров) могут устанавливаться дополнительные к настоящим Правилам требования, которые обязательны для соблюдения при получении таких услуг (товаров). Дополнительные к настоящим Правилам требования для получения услуг (товаров), не включенных в тариф на посещение Аквапарка, также могут устанавливаться администрацией Аквапарка. До приобретения дополнительно оплачиваемых услуг (товаров) на территории Аквапарка посетитель обязан выяснить все условия их получения. Риски несоответствия приобретаемых услуг (товаров) ожиданиям посетителя, вызванные игнорированием этой обязанности, полностью возлагаются на посетителя.

2.24. В целях обеспечения сохранности электронных устройств, в том числе телефонов, фото- и видеотехники, посетителям рекомендуется не брать с собой такие устройства на территорию аквазоны или зоны терм Аквапарка; для съемки пользоваться услугами фотографов Аквапарка. При совершении фото- и видеосъемки с помощью персональных электронных устройств посетители обязаны следить за тем, чтобы съемка не включала изображения других посетителей без их разрешения.

3. Порядок оплаты услуг

3.1. Пользователь обязан оплатить услуги Аквапарка в размере 100% согласно действующему прейскуранту. В кассовой зоне Аквапарка размещается информация о тарифах. Исполнитель вправе изменять тарифы. Изменения тарифов доводятся до сведения посетителей Аквапарка путём размещения в кассовой зоне Аквапарка. Такое размещение является достаточным основанием для утверждения, что любые изменения тарифов доведены до сведения посетителей Аквапарка в согласованном порядке.

3.4. Оплата услуг Аквапарка производится наличным и/или безналичным расчетом в валюте Российской Федерации (в рублях). Оплата услуг Аквапарка производится Пользователем в кассах на территории Аквапарка или самостоятельно на сайтах Агентов Аквапарка посредством приобретения электронного билета.

3.4.1. При оплате в кассах Аквапарка:

Пользователь: - знакомится и соглашается с Публичной Оферты на предоставление услуг, настоящими Правилами и Пользовательским Соглашением;

- оплачивает посещение Аквапарка, получает контрольно-кассовый чек и электронный браслет, Пользователь полностью соглашается с настоящими Правилами и обязуется их неукоснительно соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

-Кассир выдает Пользователю контрольно-кассовый чек, электронный браслет с информацией об оплаченном времени пребывания и размером лимита денежных средств на оплату дополнительных услуг Аквапарка;

3.4.2. При оплате на сайте Агентов Аквапарка Пользователь:

- знакомится и соглашается с Публичной офертой на оформление онлайн заказа, настоящими Правилами конфиденциальности Аквапарка и Пользовательским Соглашением/Политикой
 - оплачивает посещение Аквапарка, Пользователь полностью соглашается с настоящими Правилами и обязуется их неукоснительно соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.
 - получает электронный билет на электронную почту;
 - предъявляет электронный билет кассиру Аквапарка при посещении Аквапарка; Кассир:
 - считывает код электронного билета или находит посредством ввода номера билета;
 - выдает Пользователю, электронный браслет с информацией об оплаченном времени пребывания и размером лимита денежных средств на оплату дополнительных услуг Аквапарка; Кассир вправе фиксировать изображение электронного билета.
- 3.5. Оплаченное время подтверждает право Пользователя доступ к услугам Аквапарка в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом.
- 3.6. В стоимость билета включены и дополнительно не оплачиваются:
- услуги пользования всеми видами водных аттракционов, с учетом ограничений: водные спуски, бассейны, джакузи, шезлонги, зонты, стулья;
 - вспомогательные средства: круги, спасательные жилеты;
 - душевые кабины, фены для сушки волос;
 - услуги по оказании первой помощи.
- 3.7. Дополнительно оплачиваемые услуги на территории Аквапарка:
- обслуживание в фуд-корте Аквапарка;
 - приобретение продукции в магазине Аквапарка;
 - услуги фотографа на территории Аквапарка;
 - другие виды платных услуг, официально утвержденные Администрацией Аквапарка.
- 3.8. Для расчетов на территории Аквапарка Пользователи вправе воспользоваться лимитом денежных средств, размер которого определен в размере 10.000 руб.
- 3.9. Расчет за дополнительные услуги в Водной зоне Аквапарка осуществляется только посредством электронного браслета, путем начисления услуг(товар) в долг - расчет наличными денежными средствами или банковскими картами в Водной зоне Аквапарка запрещен.
- 3.10. Оплата лимита денежных средств производится Пользователем при выходе из зоны раздевалок в кассовую зону Аквапарка, на основании информации на электронном браслете. Гость несет полную ответственность за использование лимита на браслете, контролирует сохранность браслета и корректность начислений на браслет. Администрация не несет ответственности за не корректные начисления,

не предоставляет пояснений. При обнаружении программных сбоев, выявления задолженности, гость оплачивает счет браслета в полном объеме.

3.11. В случае превышения суммы лимита денежных средств во время пребывания в Аквапарке Пользователь вправе получить дополнительный лимит в том же размере, предварительно оплатив предыдущий в кассах Аквапарка.

3.12. При неполном использовании Пользователем оплаченного времени денежное возмещение Аквапарком не производится.

3.13. В случае превышения предварительно оплаченного времени пребывания в Аквапарке, Пользователь обязан произвести доплату по действующему Прейскуранту Аквапарка.

3.14. Категории тарифов Аквапарка:

- тариф «Взрослый» - от 9 лет и старше
- тариф «Детский» - от 4 до 8 лет включительно
- тариф «Малыш» - от 0 до 3 лет включительно

3.14.1. Возврат билетов и абонементов, приобретенных в кассе Аквапарка:

Возврат полной стоимости приобретенных в кассе Аквапарка билетов, по инициативе Пользователя возможен, до прохода через турникет на вход, а также, если с момента прохода через турникет на вход до обращения о возврате прошло не более 25 минут, вне зависимости от причины принятого решения гостем о прекращении пользования услугами Аквапарка. Под обращением о возврате понимается заполнение за личной подписью специального заявления о возврате.

Для осуществления возврата денежных средств, Пользователь запрашивает у кассира Форму для возврата билета, заполняет ее и вместе с чеком и электронным браслетом передает на рассмотрение старшему кассиру или администратору аквапарка. Решение о возврате может быть принято в момент обращения или в срок до 7 дней. Абонемент, приобретенный в кассе, возврату не подлежит, если прошел срок его действия. Возврат денежных средств по Абонементу возможен в случае обращения в срок его действия, при этом сумма к возврату рассчитывается исходя из стоимости одного дня путем умножения на оставшееся количество дней по сроку действия Абонемента. Возврат денежных средств по подарочным сертификатам и другим видам подарочной продукции не производится.

3.14.2. Возврат электронных билетов, приобретенных на сайте Агентов Аквапарка и не использованных для посещения не производится на кассе Аквапарка. Данное обращение необходимо направлять непосредственно в пункт оформления и оплаты билета.

3.14.3. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата (наличными денежными средствами в кассе Аквапарка / на банковский счет Пользователя - при оплате банковской картой)

3.14.3. Администрация Аквапарка оставляет за собой право в любой момент ограничивать или закрывать доступ Посетителей в отдельные зоны Аквапарка по техническим причинам. Работа отдельных аттракционов может быть приостановлена в любой момент в течение рабочего дня на техническое обслуживание. В связи с

архитектурными, техническими особенностями объекта температурные режимы воздуха и воды могут отличаться в зависимости от точки контроля данных показателей. К учету берутся точки с наивысшими показателями. Вышеперечисленные условия не дают права на возмещение внесенной платы или изменение даты посещения Аквапарка.

4. Переодевание и хранение вещей посетителей Аквапарка

4.1. Верхнюю одежду следует оставлять в специально организованном месте после прохода турникета на вход.

4.2. Переодевание посетителей Аквапарка разрешается только в зоне раздевалок. Дети пользуются шкафчиком сопровождающего их взрослого.

4.3. В целях обеспечения чистоты и соблюдения санитарно-эпидемиологических правил уличная обувь и одежда должны помещаться посетителями в шкафчики.

4.4. Покидая раздевалку, посетитель должен убедиться, что используемый им шкафчик заперт. В случае обнаружения незапертого ящика с вещами, Посетитель должен сообщить об этом персоналу Аквапарка. Сотрудник Аквапарка запирает его и вывешивает на ящик предупредительный знак установленного образца.

4.5. Шкафчики не имеют специальной защиты от умышленного вскрытия, поэтому Администрация Аквапарка не несет ответственности при утере или порче вещей, оставленных в шкафчиках либо в иных местах на территории Аквапарка.

4.6. Посетители должны внимательно следить за своими личными вещами или взятым в аренду имуществом Аквапарка во время посещения Аквапарка. Администрация Аквапарка не несет ответственности за утерю, кражу или повреждение личных вещей посетителей, в том числе в зоне гардероба.

4.7. Найденные вещи посетителей Аквапарка имеют ограниченный срок хранения от немедленной утилизации до 1 месяца. Могут быть переданы на хранение в СБ ТРЦ Горки Молл.

5. Ограничения на посещение Аквапарка несовершеннолетними лицами

5.1. Лица моложе 18 лет без сопровождения взрослых в Аквапарк не допускаются и должны находиться только под постоянным наблюдением взрослых (на расстоянии вытянутой руки), которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, в том числе за состояние здоровья детей, их безопасность, адекватное поведение, соблюдение ими Правил, а также за ущерб, нанесенный ими.

5.2. При продаже билета персонал Аквапарка может потребовать от Пользователя документ, удостоверяющий личность и подтверждающий его возраст, а Пользователь обязан предъявить указанный документ. Кассир или Администратор, вправе потребовать документ, удостоверяющий личность и подтверждающий возраст в случае, когда это влияет на применяемый по возрасту тариф:

- пользователи с детьми от 0 до 3 лет (включительно),
- пользователи с детьми от 4 до 8 лет (включительно).

5.3. Группы лиц моложе 18 лет допускаются в Аквапарк при следующем условии сопровождения: 1 (Один) сопровождающий старше 18 лет на группу не более 3 (троих) несовершеннолетних до 8 лет. Или не более 10 детей в возрасте от 9 до 17 лет.

5.4. Ответственность за лиц до 18 лет во время нахождения их на территории Аквапарка целиком и полностью несут сопровождающие взрослые.

5.5. Посетители, чей рост ниже 160 см. должны находиться в бассейнах Аквапарка в спасательных жилетах или нарукавниках, родители или сопровождающие детей совершеннолетние лица, обязаны надеть плавательный жилет или нарукавники детям. 5.6. Инструктор при возникновении угрозы безопасности ребенку или группе детей имеет право потребовать надеть на детей спасательные жилеты.

5.7. Запрещается нахождение (включая кратковременное) на всей территории Аквапарка, в том числе в бассейнах, несовершеннолетних без сопровождения и без надлежащего контроля со стороны совершеннолетних Сопровождающих лиц. Несовершеннолетние должны находиться под непрерывным контролем Сопровождающих лиц на всей территории Аквапарка. При неисполнении данного пункта правил администрация Аквапарка вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор оказания услуг и удалить с территории Аквапарка несовершеннолетних и сопровождающих их лиц без возмещения стоимости услуг. Гость, сопровождающий несовершеннолетнего, должен ознакомить с Правилами несовершеннолетнего и разъяснить ему Правила в полном объеме.

5.8. Запрещается находиться на территории Аквапарка детям без купальных костюмов вне зависимости от их возраста. Дети до 3 лет допускаются на территорию Аквапарка в специальных непромокаемых трусиках. Детские коляски и прочие средства передвижения не допускаются в Аква зону. За исключением специальных люлек для новорожденных.

5.9. Количество плавательного снаряжения для детей ограничено, поэтому администрация Аквапарка не может гарантировать его наличие всегда при обращении посетителя. Для того, чтобы исключить нехватку плавательного снаряжения, посетителям рекомендуется иметь собственное плавательное снаряжение (круг в диаметре не более 51 см.) для сопровождаемых ими детей.

5.10. В целях безопасности не разрешается использование водных аттракционов детской зоны детям старше 14 лет или массой тела более 50 кг. Иные водные аттракционы Аквапарка также имеют ограничения по росту, весу, иным параметрам. Всем посетителям Аквапарка, в том числе несовершеннолетним, разрешается использовать эти аттракционы только при соответствии требованиям, размещенным на информационном стенде соответствующего аттракциона и в разделе Правил о пользовании аттракционами Аквапарка.

5.11. Посетители ростом ниже 130 см, либо при отсутствии достаточных навыков плавания не допускаются на горки для взрослых.

6. Правила пользования финской, арома сауной

6.1 Вход в сауну должен осуществляться строго в купальных костюмах.

6.2. До и после посещения сауны необходимо обязательно принимать душ.

6.3. Для комфортного пребывания в сауне рекомендуется надевать головной убор.

6.4. Рекомендованное время прибывания не более 15 минут. При возникновении неприятных ощущений или ухудшении самочувствия необходимо покинуть территорию сауны и обратиться к сотруднику Аквапарка или медицинскому работнику.

6.5. На территории Аквапарка необходимо следить за собственным самочувствием. Использование сауны без должной подготовки и при противопоказаниях опасно для здоровья! Помните, что Вы несете индивидуальную ответственность за свое здоровье!

6.6. Запрещается пользование сауной при наличии противопоказаний

6.7. На территории сауны Аквапарка запрещено лить воду на камни электропечи, накрывать камни электропечи посторонними предметами, сушить одежду и т. п.

6.8. Вход в травяную и финскую сауны должен осуществляться без обуви.

При посещении сауны запрещено:

- выливать, распылять или иным образом использовать воду, аэрозоли и другие вещества на печах;
- пользоваться принесенными с собой кремами, мазями, маслами, иными средствами, предназначаемыми для нанесения на кожу, вениками и другими банными приспособлениями;
- бриться, стирать и сушить вещи, осуществлять другую деятельность;
- оставлять сопровождаемых подопечных лиц без присмотра;
- находиться в состоянии любой степени опьянения, под воздействием препаратов, которые понижают реакцию;
- громко разговаривать, смеяться и иными способами нарушать тишину;
- входить в сауну в обуви (сланцы и т.д.);
- контактировать с поверхностью полков сауны без использования текстиля (полотенце, паштемаль и т.д.);
- оставлять дверь сауны открытой или иными способами оказывать влияние на температурный режим и микроклимат в целом;
- прикасаться, перемещать, изменять структуру трав и прочих элементов саун.
- накрывать, помещать иные предметы на элементы печи, в том числе камни
- нарушать иные требования по посещению сауны.

От посещения необходимо воздержаться в следующих случаях:

- наличие высокого артериального давления;
- в случае плохого самочувствия (неудовлетворительного состояния здоровья);
- беременность;

- в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; при следующих заболеваниях:
 - острые заболевания инфекционной и иной природы;
 - заболевания сердечно-сосудистой системы;
 - гипертензия;
 - ишемическая болезнь;
 - все виды хронических заболеваний в стадии обострения.

7. Правила поведения на водных аттракционах и в бассейнах Аквапарка

7.1. Не допускается использование водных аттракционов посетителями, чьи физические параметры (возраст, рост, вес и прочие) не соответствуют допустимым для аттракциона параметрам, беременными женщинами и малолетними детьми, людьми без навыков плавания, с чувствительной кожей, имеющими либо недавно перенесшими травмы или нервные расстройства, имеющими сердечно-сосудистые заболевания, хронические заболевания в стадии обострения либо иные особенности, могущие стать причиной проявления чувствительности, восприимчивости к перегрузкам, психоэмоциональному и биомеханическому воздействию любой продолжительности.

7.2. При использовании водных аттракционов посетитель обязан неукоснительно следовать правилам использования аттракциона и инструкциям сотрудника (инструктора) Аквапарка, в том числе:

- перед спуском с аттракциона взяться за поручни, если они имеются, и приготовиться к спуску Обозначенного начала спуска в положении лежа, подбородок прижат к груди, руки скрещены на груды, ноги скрещены;
- выполнять спуск только по одному и после команды инструктора Аквапарка о старте или если предыдущий посетитель покинул финишную зону;
- сохранять стартовое положение до момента погружения в финишную чашу;
- выполнять спуск в экипировке, если она предусмотрены инструкцией по использованию аттракциона;
- покинуть зону финиша сразу после спуска;
- передать экипировку в пользование другим посетителям. И не использовать ее за пределами горок

7.3. При посещении водных аттракционов Аквапарка ЗАПРЕЩЕНО:

- взбираться на аттракционы, или иным образом пользоваться аттракционами, вход на которые закрыт;
- спускаться с аттракционов стоя, лежа на животе или головой вперед, в иных позах, не предусмотренных инструкцией по использованию аттракциона;
- начинать спуск до того, как предыдущий посетитель закончил спуск и освободил зону финиша;
- находиться в желобе аттракциона более одного человека одновременно;

- намеренно менять траекторию движения, находясь на аттракционе;
- использовать отдаленные пути покидания зоны финиша после спуска;
- пересекать, держаться, прикасаться к разделительным-сигнальным дорожкам (канатам)
- использовать зону финиша для плавания, ожидания и т.п. Время нахождения Посетителя в зоне финиша горок не должна превышать 10 секунд.
- проявлять неуважение к другим пользователям аттракциона;
- намеренно изменять, блокировать подачу водоснабжения к старту горки;
- пользоваться аттракционами в состоянии любой степени опьянения или в неадекватном состоянии, находясь под воздействием препаратов, которые понижают реакцию, а также испытывая испуг, стресс, иной физический, психический или психологический дискомфорт;
- пользоваться аттракционами при несоответствии своих физических параметров допустимым для аттракциона параметрам и нарушать иные требования по использованию аттракционов;
- во избежание травмирования себя и других посетителей при пользовании водными аттракционами Аквапарка запрещен спуск с любыми видами украшений и аксессуаров, в том числе заколками, серьгами, клипсами, цепочками, кулонами, ожерельями, кольцами, часами, браслетами и т.д., а также в костюмах с металлическими, пластмассовыми, иными твердыми застежками, поясами, заклепками, пряжками и декоративными элементами, с посторонними предметами, в очках, нарукавниках или контактными линзами.

7.4. Во избежание возможных травм, после спуска с аттракционов, посетитель должен немедленно покинуть приемную финишную чашу. Очередной спуск производится только по сигналу инструктора или убедившись, что в зоне финиша нет других посетителей.

7.5. Максимальная глубина в бассейнах аквапарка 1,4 м.

7.6. Посетитель обязан входить и выходить в бассейны по специальным лестницам и спускам, которыми оборудованы бассейны. Пользование лестницами должно быть максимально аккуратным и подконтрольным. Если количество находящихся в бассейне посетителей превышает максимальное допустимое для этого бассейна количество, доступ новых посетителей в бассейн может быть прекращен, пока количество пользователей бассейна не уменьшится.

7.7. Лицам, не умеющим плавать или чей рост менее 160 см. запрещено находиться в бассейне. При использовании бассейна также запрещено прыгать, нырять или погружаться в воду иными способами с бортиков бассейнов, так как размеры бассейнов не рассчитаны на подобные погружения и это может привести к травмированию; ходить по решеткам, закрывающим переливные лотки бассейнов; проявлять избыточную активность, в том числе допускать избыточную активность подопечных, или совершать иные действия, которые могут представлять опасность для окружающих.

7.8. В целях обеспечения личной безопасности Администрация рекомендует не использовать в Аквапарке купальные костюмы с висящими элементами, шнурками, поясами, выступающими твердыми или металлическими предметами, молниями, заклепками, пряжками, металлическими украшениями и др. Пользование аттракционами с подобными купальными костюмами запрещено.

7.9. Администрация предупреждает, что в процессе пользования водными аттракционами купальные костюмы могут прийти в негодность. Претензии по этому поводу не принимаются. Стоимость купальных костюмов не возмещается.

7.10. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Пользователи должны использовать для передвижения по Аквапарку, и посещения санузлов, сменную, чистую, противоскользящую обувь.

8. Правила посещения надувного аттракциона

8.1. Посещение надувного аквапарка разрешено только при соблюдении настоящих Правил, Правил посещения Аквапарка «VOLNA» и указаний инструкторов.

8.2. Инструктор имеет право отказать в посещении в случае нарушения правил или при угрозе безопасности.

8.3. Родители (законные представители) несут ответственность за соблюдение Правил несовершеннолетними посетителями.

8.4. К посещению надувного аквапарка допускаются дети:

- **ростом не менее 100 см;**
- **ростом не более 140 см.**

Гости, не соответствующие указанным параметрам роста, к посещению не допускаются.

8.5. В обычном режиме посещение осуществляется в свободном формате при соблюдении допустимой загрузки. (не более 20 человек)

8.6. В периоды пиковой загрузки посещение осуществляется в формате сеансов:

- продолжительность одного сеанса — **15 минут**;
- максимальное количество участников в одном сеансе — **не более 20 человек**.

8.7. По окончании сеанса инструктор подаёт звуковой сигнал (свисток).

8.8. После сигнала все участники обязаны незамедлительно покинуть зону надувного аквапарка для подготовки и запуска следующего сеанса.

8.9. Невыполнение требований инструктора является основанием для отказа в дальнейшем посещении.

8.10. Посещение разрешено только в купальных костюмах.

8.11. Перед входом в зону надувного аквапарка посетители обязаны:

- снять обувь;
- убрать все посторонние предметы.

8.12. В зоне надувного аквапарка **ЗАПРЕЩЕНО**:

- Толкаться, бороться, удерживать других посетителей.

- Забираться под элементы или конструкции.
- Использовать надувные элементы не по назначению.
- Проявлять агрессивное или опасное поведение.
- Находиться в состоянии плохого самочувствия.
- Задерживаться в зоне финиша горок.
- Скатываться с горок не в положении сидя или лежа на спине
- Скатываться вдвоем единовременно.
- Находиться в зоне в плавательных очках, в масках, трубках, с украшениями (цепочки, серьги, браслеты), с часами, фитнес-браслетами, с любыми посторонними предметами, которые могут травмировать посетителей или повредить конструкции, с наличием ограничений, согласно пункту 2.6 Правил посещения Аквапарка
- Прыгать с бортиков и элементов, не предназначенных для прыжков.
- Заплывать под элементы, плавать под водой.
- Справлять нужду или иными способами нарушать санитарное состояние аттракциона. Гость в полной мере возмещает затраты на устранение нарушений.
- С часами, фитнес-браслетами, с любыми посторонними предметами, которые могут травмировать посетителей или повредить конструкции, с наличием ограничений, согласно пункту 2.6 Правил посещения Аквапарка

8.13. Инструктор осуществляет контроль за соблюдением Правил и обеспечивает порядок в зоне надувного аквапарка.

8.14. Посетители, нарушающие настоящие Правила, могут быть удалены с территории надувного аквапарка без компенсации времени посещения.

8.15. Вход на территорию надувного аквапарка означает **полное согласие с настоящими Правилами**.

8.16. Правила обязательны для исполнения всеми посетителями без исключения.

8.17. Администрация не несёт ответственности за травмы, полученные вследствие нарушения Правил.

9. Порядок предоставления Пользователям медицинской помощи

9.1. При получении травмы, ощущении недомогания или дискомфорта, обнаружения иных чрезвычайных признаков у себя или своего подопечного посетитель обязан подать сигнал о помощи или другим способом обратиться за помощью к ближайшему сотруднику

Аквапарка. Аквапарк располагает медицинским пунктом и необходимыми средствами оказания неотложной помощи пострадавшим. В медицинском пункте Аквапарка работает квалифицированный медицинский персонал, которому посетитель обязан предоставить обычно сообщаемую врачам информацию о себе (своем подопечном) и состоянии своего здоровья (здоровья подопечного).

9.2. При обнаружении несчастного случая, кражи, порчи имущества, иных необычных или чрезвычайных обстоятельств посетитель обязан незамедлительно сообщить об этом сотруднику Аквапарка и следовать его инструкциям. Если имеется необходимость, администрация вправе обязать посетителя принять участие в

составлении акта или предоставлении пояснений относительно обнаруженных им обстоятельств.

9.3. В случае недомогания или получения травмы, Пользователь может сам проследовать в медпункт, если это невозможно, то персонал Аквапарка принимает все меры к транспортировке пострадавшего на территории Аквапарка в медпункт или оказывает содействие в передаче пострадавшего бригаде скорой помощи.

9.4. При обращении в медпункт, вследствие полученной на территории Аквапарка травмы, Пользователь обязан сообщить медицинскому персоналу Аквапарка место, время и обстоятельства получения травмы. Указанная информация вносится в медицинский журнал.

9.5. В случае отказа от рекомендаций медицинского персонала, а также отказа от получения первой помощи при необходимости таковой, Пользователь самостоятельно несет ответственность за возможные последствия несвоевременной помощи.

9.6. Медицинский персонал Аквапарка справок, больничных листов и официальных заключений не выдает. Медицинский персонал оказывает первую помощь и при необходимости принимает меры к вызову и передачи пострадавшего бригаде скорой помощи

9.7. При возникновении пожара, аварии, иной чрезвычайной ситуации посетителям необходимо сохранять спокойствие, по возможности присоединиться к ближайшему сотруднику Аквапарка, определить свое местоположение и пути эвакуации в соответствии с ближайшим планом эвакуации, переместиться в безопасное место через эвакуационные выходы, избегая толчения и следуя указаниям сотрудников Аквапарка.

10. Ответственность за нарушение правил

10.1. В случае утраты или повреждения имущества Аквапарка по вине Посетителя, Посетитель обязан возместить причиненный ущерб, а также несет ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.2. Администрация не несет ответственности за сохранность личных вещей и ювелирных украшений, оставленных в раздевалках и индивидуальных шкафчиках, а также вещей, оставленных без присмотра.

10.3. Несоблюдение Правил посещения Аквапарка или попытка помешать другим посетителям, является основанием для удаления посетителя с территории Аквапарка, без возмещения оплаты посещения.

10.4. Администрация не несет ответственности за полученные травмы, повреждения и ущерб, которые были получены посетителями вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения данных Правил.

10.5. Администрация не несет ответственности за причиненный вред здоровью и жизни Посетителя, полученный при несоблюдении данных Правил.

Настоящие Правила направлены на получение исчерпывающей информации об оказываемых услугах и обеспечению безопасности. При осуществлении оплаты билета, Пользователь соглашается с условиями Публичной Оферты на оказание услуг и Правилами Посещения Аквапарка. Запрещено использовать изображения символики (логотипа) Аквапарка и отснятые видео, и фотоматериалы в рекламных, коммерческих целях без разрешения Администрации ООО «ВОЛНА КП». Настоящие Правила опубликованы на сайте Аквапарка <https://krasnayapolyanaresort.ru/> размещены на информационном стенде («Уголок Потребителя»), а также могут быть предоставлены по требованию.

Операционный директор
Ю.И.



Белоусова

