

**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОМПЛЕКСА**  
**Городского курорта «TERMOLAND»**  
**(ООО «Городской курорт Ботаническая» ОГРН 1237700357223)**  
**г. Москва, ул. Ботаническая, д.29А, к.3**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила, инструкции (правила) по пользованию отдельными элементами на территории Комплекса составлены в соответствии с нормативными требованиями и иными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителем – физическим лицом, имеющим намерение заказать, либо заказывающим и использующим услуги (товары) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – Посетитель) и Исполнителем – Обществом с ограниченной ответственностью «Городской курорт Ботаническая».

1.3. В соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) настоящие правила являются публичной офертой.

1.4. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, акцептом публичной оферты является момент внесения Приобретателем денежных средств (предоплаты за услуги), в подтверждение которого Приобретателю выдается фискальный чек и электронный браслет. Соглашаясь с условиями Договора, Посетитель подтверждает свое право и дееспособность, финансовую состоятельность, а также осознает ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора.

1.5. Закключаемый сторонами договор является договором с исполнением по требованию (ст. 429.4 ГК РФ).

1.6. Посетитель обязан соблюдать настоящие Правила. Внесение индивидуальных изменений в настоящие Правила не предусматриваются. В связи с чем лицу, заинтересованному в заключении Договора на условиях настоящей Оферты, настоятельно рекомендуется внимательно ознакомиться с настоящими правилами до внесения оплаты, и, в случае несогласия с каким-либо пунктом, Приобретателю предлагается отказаться от посещения Комплекса.

1.7. Ответственность за последствия, возникшие на территории Комплекса вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил) по пользованию отдельными элементами на территории Комплекса, несет сам Посетитель. При посещении Комплекса организованной группой лиц, ответственность за соблюдение настоящих правил всеми членами группы несет руководитель группы.

1.8. Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы Комплекса, а также иная информация размещена на официальном сайте Комплекса, расположенном в сети интернет по адресу <https://botanika.termoland.ru/> и информационных стендах. Книги отзывов и предложений находятся в зоне касс Комплекса и оформлены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.9. К территории комплекса относятся следующие элементы:

- Водная зона, в которую входят: купальные чаши детская и взрослая внутренняя, круглогодичная купальная чаша на мосту, купель, джакузи минеральная и морская.
- Банные зоны: Гималайская парная, Русская парная, Травяная парная, Шоу-парная, детская парная, Хаммам, индивидуальные парные, парная юрта.
- Зона пилинга рыбками Гарра Руфа.
- Лёдогенератор.
- Зона оказания услуг общественного питания: кафе, бар, бунгало.
- Зона релаксации и отдыха.
- Зона СПА.
- Зона раздевалок.

1.10. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания (оказания услуг) посетителей Комплекса, предъявляемые к посетителям обязательные требования безопасности, гигиены и прочие требования, права, обязанности и границы ответственности Комплекса и посетителей, условия продажи билетов и оказания дополнительных услуг, запреты на посещение Комплекса, правила посещения Комплекса несовершеннолетними лицами, правила пользования отдельными элементами Комплекса, требования и рекомендации по применению купальных костюмов, правила поведения в купелях (бассейнах), порядок предоставления Посетителям доврачебной помощи, а также порядок действий Посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций.

1.11. Посетитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами и действующими тарифами, заполнить и подписать Расписку об ознакомлении и согласии с правилами и / или

подтвердить свое согласие. Подтверждением того, что Посетитель полностью ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, принимая на себя риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения, являются заполненная и заверенная подписью расписка об ознакомлении и согласии с настоящими Правилами посещения Комплекса, либо получение фискального чека, либо получение электронного браслета.

1.12. В силу исполнения Договора Администрация Комплекса вправе осуществлять обработку персональных данных Посетителя на основании статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Акцептируя публичную оферту, Посетитель дает согласие в целях заключения и исполнения Договора, а также для прочих внутренних целей организации собирать, хранить и использовать персональные данные Посетителя (далее - Согласие). Обработка персональных данных Посетителя допускается на бумажных и электронных носителях (с использованием и без использования специальных баз данных). Согласие дается до истечения сроков хранения соответствующей информации. Согласие может быть отозвано Посетителем в любой момент путем направления соответствующего письменного уведомления на адрес для почтовой корреспонденции Администрации Комплекса.

## **2. РЕЖИМ РАБОТЫ**

2.1. Комплекс открыт для Посетителей ежедневно в будние и выходные дни с 09.00 до 24.00.

2.2. Комплекс работает без перерывов, за исключением перерывов, возникающих по техническим причинам.

2.3. Комплекс закрыт для Посещения в дни, являющиеся Санитарными днями в соответствии с Графиком проведения санитарных дней и дней обработок. О проведении санитарного дня Комплекс оповещает за 7 (семь) дней путем размещения объявления на официальном сайте, в официальных социальных сетях, на рецепции Комплекса и на доске Информации в зоне касс.

2.3. Администрация Комплекса вправе вносить изменения в режим работы Комплекса. Информация об изменениях публикуется на официальном сайте Комплекса и в социальных сетях.

## **3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОМПЛЕКСА**

3.1. Право посещения Комплекса предоставляется только лицам, получившим электронный браслет.

3.2. Посетители имеют право находиться на территории Комплекса только в установленные часы работы Комплекса. Часы работы Комплекса указываются при входе, в Уголке потребителя, а также на официальном сайте Комплекса. Посетители обязаны освободить Комплекс по истечении времени его работы.

3.3. Время пребывания в Комплексе контролируется Посетителем самостоятельно.

- 3.4. Вход Посетителей в Комплекс прекращается за 2 часа до окончания его работы.
- 3.5. Продажа услуг по отдельным тарифам прекращается заблаговременно с учетом времени, необходимого для оказания приобретенной услуги.
- 3.6. Перед входом непосредственно в Комплекс Посетитель обязан оставить верхнюю одежду и уличную обувь в гардеробе Комплекса. Вход на территорию Комплекса осуществляется в сменной обуви. На теплый период времени гардероб закрывается, верхнюю одежду и обувь, в бесплатно предоставляемом пакете, Посетитель оставляет в индивидуальном шкафчике в раздевалке.
- 3.7. Посетители должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Посетителей.
- 3.8. На территории Комплекса запрещена профессиональная фото- и видеосъемка в коммерческих целях. Запрещено использовать изображения символики (логотипа) Комплекса, видео- и фотоматериалы в рекламных, коммерческих целях без разрешения Администрации Комплекса. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеофильмов, снятых в Комплексе, обладает только Администрация.
- 3.9. В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов Посетители обязаны предъявлять по требованию службе безопасности Комплекса содержимое личных вещей для осмотра.
- 3.10. В целях обеспечения безопасности Посетителей за ними ведется видеонаблюдение на всей территории Комплекса (за исключением раздевалок, душевых и туалетов).
- 3.11. В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и со статьей 782 Гражданского кодекса РФ за оказанные услуги Комплекс деньги не возвращает.
- 3.12. Посетители должны выполнять требования сотрудников Комплекса в отношении

обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Комплекса.

3.13. В случае невозможности использования отдельных элементов Комплекса по причине возникновения непредвиденных технических неполадок, снижение цен на время пребывания в Комплексе не осуществляется.

3.14. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций Посетители обязаны незамедлительно покинуть Комплекс.

3.15. Посетителям запрещается входить в любые технические и служебные помещения. Посетители, проникшие в такие помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне, а также за собственную безопасность и здоровье. Такие Посетители могут быть удалены сотрудниками службы безопасности с территории Комплекса без возврата стоимости билета.

3.16. Администрация вправе приостановить продажу билетов при превышении норматива нахождения людей в Комплексе.

3.17. Количество предоставляемых бесплатно шезлонгов/лежаков и посадочных мест в кафе ограничено, поэтому Администрация не принимает претензий о неудобствах, связанных с этим.

3.18. На территории Комплекса запрещена любая рекламная, торговая, коммерческая деятельность, не согласованная с Администрацией.

3.19. Посетителям запрещается использовать не по назначению мебель, находящуюся на всей территории Комплекса.

3.20. Зона проведения платной дополнительной услуги может быть ограничена для посещения другими Посетителями.

3.21. SPA-зона и зона оказания услуг общественного питания (кафе, бары) прекращают продажу услуг за 1 час до закрытия Комплекса.

3.22. В целях безопасности и исключения травматизма Посетителям рекомендуется перемещаться по Комплексу в непромокаемой прорезиненной сменной обуви

### **3.23. Правила посещения водной зоны Комплекса Termoland «Ботаническая»**

3.23.1. Перед посещением и после посещения водной зоны необходимо принять душ. Комплекс необходимо посещать строго в купальных костюмах, находиться в нижнем белье в общественных зонах комплекса строго запрещено.

3.23.2. Несовершеннолетние Посетители в возрасте до 18 лет должны находиться в водной зоне только в сопровождении совершеннолетних Посетителей.

3.23.3. Перед посещением/использованием купелей (бассейнов), надувного аквапарка и других компонентов водной зоны Посетитель обязан самостоятельно ознакомиться с правилами безопасности и порядком использования вышеуказанных услуг, используя указания и инструкции конкретных аттракционов и/или получив информацию от сотрудников Комплекса. Посетитель полностью отвечает за любую неправильную трактовку, которая может возникнуть вследствие просмотра, чтения инструкций.

3.23.4. Посетители, не умеющие плавать, перед посещением водной зоны или аттракциона обязаны сообщить об этом специалисту-спасателю, специалисту комплекса, сервис-менеджеру и надеть спасательный жилет.

3.23.5. 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.

3.23.6. При посещении купели (бассейна) Посетитель обязан безоговорочно выполнять все команды и требования специалиста-спасателя и Администрации Комплекса, реагировать на их сигналы и предупреждения.

### **3.24. Правила поведения в купальной чаше «Взрослая внутренняя» Комплекса «Termoland Ботаническая» Глубина – 1,4 м.**

3.24.1. Вход и выход из чаши купели (бассейна) осуществляется только в установленных зонах.

3.24.2. Внимание! Под водой находятся выступы: ступени в зонах входа/выхода из чаши купели (бассейна); в зонах установки технологического оборудования.

3.24.3. Внимание! Под водой на обозначенных соответствующими информационными табличками и знаками участках находятся элементы инженерно-технического и технологического оборудования.

3.24.4. Администрация Комплекса оставляет за собой право в любой момент остановить работу купели (бассейна). Возврат денежных средств при этом не производится.

#### При посещении купальной чаши «Взрослая внутренняя» ЗАПРЕЩЕНО:

- Удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, кричать, использовать акробатические прыжки;
- Ходить и бегать по бортикам купели (бассейна);
- Находиться в купели (бассейне) Посетителям в возрасте до 3 лет либо ростом до 1,4 м без вспомогательных средств для плавания (спасательных жилетов, нарукавников, плавательных кругов);

- Находиться в купели (бассейне) Посетителям в возрасте до 18 лет без сопровождения родителей или уполномоченных лиц, взявших на себя ответственность за несовершеннолетних детей и за соблюдение ими Правил посещения Комплекса;
- Находиться в купели (бассейне) без вспомогательных средств для плавания Посетителям, не умеющим/плохо умеющим плавать;
- Находиться в купели (бассейне) Посетителям, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями;
- Пользоваться средствами для подводного ныряния (маска для ныряния, трубка для ныряния)
- Находиться в купели (бассейне) Посетителям в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- Находиться в купели (бассейне) с продуктами питания, напитками;
- Входить в чашу купели (бассейна) без предварительного посещения душа;
- Отправлять естественные надобности в чаше купели (бассейна);
- Совершать действия, которые могут стать причиной опасных для Посетителя и других Посетителей ситуаций;
- Входить и выходить из чаши купели (бассейнах) в иных, кроме установленных, зонах;
- Прислоняться, либо иным образом контактировать с технологическим оборудованием купели (бассейна), обозначенным соответствующими информационными табличками и знаками;
- Использовать купели (бассейн), закрытый на техническое обслуживание, либо по иным причинам.

#### Ответственность:

- Ответственность за травмы или причинение ущерба, при несоблюдении данных правил, полностью ложится на Посетителя.
- Посетитель несет полную материальную ответственность за ущерб, причиненный им в результате его вмешательства в работу инженерно-технического и технологического оборудования Комплекса.

### **3.25. Правила поведения в купальной чаше «Детская» во внутренней зоне: Глубина бассейна: 0,7 м.**

- 3.25.1. Вход и выход из чаши купели (бассейна) осуществляется только в установленных зонах.
- 3.25.2. Под водой находятся выступы: ступени в зонах входа/выхода из чаши купели(бассейна); в зонах установки технологического оборудования;
- 3.25.3. Под водой, на обозначенных соответствующими информационными табличками и знаками участках, находятся элементы инженерно-технического и технологического оборудования.

3.25.4. Администрация Комплекса Termoland «Ботаническая» оставляет за собой право в любой момент остановить работу купели (бассейна). Возврат денежных средств при этом не производится.

При посещении купальной чаши «Детская» во внутренней зоне 1 этаж ЗАПРЕЩЕНО:

- Удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, кричать, использовать акробатические прыжки;
- Ходить и бегать по бортикам купели (бассейна);
- Находиться в купели (бассейне) Посетителям в возрасте до 3 лет либо ростом до 1,0 м без вспомогательных средств для плавания (спасательных жилетов, нарукавников, плавательных кругов);
- Находиться в купели (бассейне) Посетителям в возрасте до 7 лет без сопровождения родителей или уполномоченных лиц, взявших на себя ответственность за несовершеннолетних детей в возрасте до 18 лет и за соблюдение ими Правил посещения Комплекса;
- Находиться без вспомогательных средств для плавания Посетителям, не умеющим/плохо умеющим плавать;
- Находиться в купели (бассейне) Посетителям, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями;
- Пользоваться средствами для подводного ныряния (маска для ныряния, трубка для ныряния)
- Находиться в купели (бассейне) Посетителям в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- Находиться в купели (бассейне) с продуктами питания, напитками;
- Входить в чашу купели (бассейна) без предварительного посещения душа;
- Отправлять естественные надобности в чаше купели (бассейна);
- Совершать действия, которые могут стать причиной опасных для Посетителя и других Посетителей ситуаций;
- Входить и выходить из чаши купели (бассейнах) в иных, кроме установленных, зонах;
- Прислоняться либо иным образом контактировать с технологическим оборудованием купели (бассейна), обозначенным соответствующими информационными табличками и знаками;
- Использовать купели (бассейн), закрытые на техническое обслуживание, либо по иным



причинам.

Ответственность:

- Ответственность за травмы или причинение ущерба при несоблюдении данных правил полностью ложится на Посетителя.
- Посетитель несет полную материальную ответственность за ущерб, причиненный им в результате его вмешательства в работу инженерно-технического и технологического оборудования Комплекса.

**3.26. Правила поведения в купальной чаше «Уличная с аэромассажем» Комплекса.  
Глубина бассейна: 1,3 м.**

3.26.1. Вход и выход из чаши (бассейна) осуществляется только в установленных зонах.

3.26.2. Под водой находятся выступы: ступени в зонах входа/выхода из чаши (бассейна); в зонах установки технологического оборудования.

3.26.3. Под водой, на обозначенных соответствующими информационными табличками и знаками участках, находятся элементы инженерно-технического и технологического оборудования.

3.26.4. Администрация Комплекса Termoland «Ботаническая» оставляет за собой право в любой момент остановить работу купальной чаши (бассейна). Возврат денежных средств при этом не производится.

При посещении купальной чаши «Уличная с аэромассажем» на открытой зоне отдыха  
ЗАПРЕЩЕНО:

- Прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, кричать, использовать акробатические прыжки;
- Залезать, ходить и бегать по бортикам бассейна;
- Находиться в купальной чаше (бассейне) Посетителям в возрасте до 10 лет либо ростом до 1,3 м без вспомогательных средств для плавания (спасательных жилетов, нарукавников, плавательных кругов);
- Находиться в чаше (бассейне) Посетителям в возрасте до 18 лет без сопровождения родителей или уполномоченных лиц, взявших на себя ответственность за несовершеннолетних детей в возрасте до 18 лет и за соблюдение ими Правил посещения Комплекса Termoland «Ботаническая»;
- Находиться в чаше (бассейне) без вспомогательных средств для плавания Посетителям, не умеющим/плохо умеющим плавать;
- Находиться в чаше (бассейне) Посетителям, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями;
- Пользоваться средствами для подводного ныряния (маска для ныряния, трубка для ныряния);

- Находиться в бассейне Посетителям в состоянии алкогольного или иного опьянения;
- Находиться в бассейне с продуктами питания, напитками;
- Входить в чашу бассейна без предварительного посещения душа;
- Отправлять естественные надобности в чаше (бассейне);
- Пользоваться купальной чашей (бассейном) при скорости ветра более 15 м/с, а также при грозе, шквалистом ветре с дождем, иных небезопасных погодно-климатических условиях;
- Совершать действия, которые могут стать причиной опасных для Посетителя и других Посетителей ситуаций;
- Входить и выходить из чаши (бассейна) в иных, кроме установленных, зонах;
- Прислоняться либо иным образом контактировать с технологическим оборудованием купальной чаши (бассейна), обозначенным соответствующими информационными табличками и знаками;
- Использовать чашу (бассейн), закрытую на техническое обслуживание либо по иным причинам.

Ответственность:

- Ответственность за травмы или причинение ущерба при несоблюдении данных правил полностью ложится на Посетителя.
- Посетитель несет полную материальную ответственность за ущерб, причиненный им в результате его вмешательства в работу инженерно-технического и технологического оборудования Комплекса.

**3.27. Правила посещения банной зоны Комплекса во внутренней зоне :**

3.27.1. Перед посещением/использованием компонентов зоны бань, саун и хаммамов Посетитель обязан самостоятельно ознакомиться с правилами безопасности и порядком использования вышеуказанных услуг, используя указания и инструкции конкретных компонентов и/или получив информацию от менеджера, инструктора бассейна комплекса.

3.27.2. В целях предотвращения ожогов от нагретых поверхностей в саунах, банях Комплекса Посетители обязаны использовать полотенце либо деревянные подложки.

3.27.3. Использование ограждений печей в саунах, банях Комплекса с целью сушки полотенец или других личных вещей запрещена.

3.27.4. Администрация не рекомендует посещение саун, бань и хаммамов людям с повышенной чувствительностью к высоким температурам и имеющим медицинские противопоказания.

3.27.5. После посещения банной зоны и перед посещением водной зоны необходимо принять душ.

3.27.6. Несовершеннолетние посетители в возрасте до 18 лет должны находиться в банной зоне только в сопровождении совершеннолетних посетителей.

3.27.7. Электро-каменная печь саун постоянно находится в рабочем состоянии и имеет высокую температуру нагрева. Во время нахождения в сауне запрещено соприкасаться с поверхностью печи во избежание получения ожогов.

3.28.9. Поверхность потолков и стен в парной имеет высокую температуру. Для предотвращения получения ожогов при нахождении в парной посетители обязаны использовать полотенце.

При посещении банной зоны ЗАПРЕЩЕНО:

- Посещать парную детям в возрасте до 18 лет без сопровождения совершеннолетних посетителей, взявших на себя ответственность за соблюдение ими настоящих Правил;
- Посещать парную Посетителям с повышенной чувствительностью к высоким температурам и имеющим медицинские противопоказания;
- Посещать парную Посетителям в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического);
- Использовать парную в целях личной гигиены Посетителей (бритьё, стирка и сушка личных вещей и т.д.);
- Входить в парную с напитками и едой;
- Использовать в парной личные средства гигиены, косметологические составы, мази, масла и т.п.;
- Резко вставать после процедуры парения;
- Использовать для подливания на камни иные вещества кроме воды;
- Совершать действия, которые могут стать причиной опасных для Посетителя и других Посетителей ситуаций;
- Использовать закрытые на техническое обслуживание компоненты банной зоны.

Медицинские противопоказания посещения парной:

- Острые воспалительные процессы, прием лекарственных средств, влияющих на обменные процессы;
- Повышенная температура тела;
- Сердечно-сосудистые заболевания;
- Присутствие камней в почках;
- Наличие в организме медицинских приборов или других имплантатов, например, кардиостимулятора, любых металлических штифтов;

- Кожные заболевания;
- Беременность (во второй половине течения срока беременности);
- Онкологические заболевания;
- Бронхиальная астма.

### **3.28. Технические характеристики компонентов банной зоны:**

#### «Гималайская парная» :

Температура –60-70 °С. Влажность 30%.

#### «Шоу-парная» :

Температура –90 °С. Влажность 30%.

#### «Русская парная» :

Температура –80 °С. Влажность 75%.

#### «Травяная парная» :

Температура –70-80 °С. Влажность 15-30%.

#### Хаммам:

Температура до 50° С.

Влажность до 100%. Оборудован парогенератором.

#### «Детская парная» :

Температура –30 °С. Влажность 60%.

#### «Парная Юрта»:

Температура –80 °С. Влажность 20%.

## **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ. ЭЛЕКТРОННЫЙ БРАСЛЕТ И ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЕ**

4.1. Вся подробная информация о тарифах, специальных условиях, их действии, срочных и сезонных акциях и специальных предложениях расположена на сайте Комплекса, на кассах, доске информации в Комплексе.

4.2. Администрация Комплекса вправе ввести акционные тарифы, разместив о них информацию на официальном сайте и стойках информации Комплекса. Правила и порядок действия акционных тарифов определяются отдельными внутренними нормативными актами.

- 4.3. Дети до 3-х лет находятся на территории Комплекса бесплатно в сопровождении взрослого, оплатившего свой билет в соответствии с действующим Прейскурантом цен на день посещения.
- 4.4. По взрослому билету предоставляется виртуальный кредит в соответствии с действующим Прейскурантом на день посещения.
- 4.5. Оплаченное время подтверждает право Посетителя пользоваться услугами Комплекса в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом, в пределах режима работы Комплекса. Если Посетитель, который уже покинул территорию Комплекса, изъявляет желание повторно попасть на территорию Комплекса, он должен приобрести новый билет.
- 4.6. Посетитель, посещающий Комплекс по купленному тарифу, утрачивает право на пользование услугами Комплекса при прохождении турникета на выходе. В данном случае деньги за неиспользованное время возврату Посетителю не подлежат и для повторного посещения Комплекса он должен приобрести входной билет согласно действующим тарифам.
- 4.7. Стоимость услуг Комплекса устанавливается Прейскурантом цен, утверждаемым генеральным директором ООО «Городской Курорт Ботаническая». Цены на билеты указаны в кассах Комплекса, в Прейскуранте на доске информации и на официальном сайте.
- 4.8. Посетитель обязан оплатить услуги Комплекса в размере 100% согласно действующему Прейскуранту цен.
- 4.9. Информация об акциях Комплекса расположена на официальном сайте Комплекса.
- 4.10. При покупке билета сотрудник Комплекса вносит данные Посетителя с его согласия, а именно фамилию, имя и отчество, дату рождения, а также номер телефона, подкрепляет фотографию в контрольно-пропускную систему для оформления прохода в Комплекс и возможности последующей идентификации. Совершеннолетние Посетители при приобретении билета обязаны иметь при себе оригинал документа, удостоверяющего личность, и подтверждающего свой возраст и возраст несовершеннолетнего в случае его сопровождения. По просьбе персонала лицом/посетителем должен быть предъявлен оригинал документа, удостоверяющего его личность и возраст.
- 4.11. Продажа билетов может быть временно приостановлена вследствие технических неполадок или в тех случаях, когда заняты все шкафчики для хранения вещей.

4.12. Вследствие технических неполадок, во время различных мероприятий, по иным причинам в Комплексе может быть временно запрещено пользование определенными элементами Комплекса.

4.13. При покупке билета кассир выдает Посетителю фискальный чек и электронный браслет. Фискальный чек должен быть сохранен Посетителем до конца посещения Комплекса.

4.14. Электронный браслет является входным билетом на территорию Комплекса для пользования услугами, ключом от персонального шкафчика, а также инструментом для идентификации приобретенных товаров и услуг на территории Комплекса. Вся информация о приобретенных товарах и услугах накапливается в электронном виде в единой базе данных Комплекса с помощью оставленных электронным браслетом отметок.

4.15. Для прохода через турникет Посетителю необходимо поднести электронный браслет к считывающему устройству, расположенному на входе. Исчисление времени, проведенного в 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.

4.16. К дополнительно оплачиваемым услугам на территории Комплекса относятся:

- питание и напитки в кафе, баре;
- услуги SPA;
- услуги пилинга рыбками Гарра Руфа;
- другие виды услуг, утвержденные Администрацией.

4.17. Предоставление дополнительных услуг на территории водной зоны осуществляются за денежные средства и/или денежные средства, начисленные на виртуальный лицевой счет, привязанный к уникальному идентификатору электронного браслета. Для расчета за дополнительные услуги с помощью браслета, Посетителям необходимо либо внести аванс в размере суммы предполагаемых затрат на виртуальный счет, привязанный к уникальному идентификатору электронного браслета, либо воспользоваться виртуальным кредитом. Внесение денежных средств на виртуальный счет производится на кассах Комплекса.

4.18. Электронный браслет является собственностью Комплекса. Посетитель несет ответственность за сохранность и целостность электронного браслета, который носится на запястье руки и предъявляется сотруднику Комплекса по его требованию. Передача электронного браслета другим посетителям запрещена. При выходе Посетителя из Комплекса электронный браслет предоставляется кассиру для окончательного расчета.

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

4.20. В случае потери электронного браслета или его повреждении Посетитель несет ответственность в соответствии с настоящими Правилами. Об утрате или повреждении электронного браслета Посетитель обязан незамедлительно сообщить представителю Администрации 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 (при погашении использованного размера виртуального кредита) взимается в размере, установленном в действующем Прейскуранте цен.

4.21. При возникновении у Посетителя вопросов относительно порядка использования электронного браслета, он может обратиться к персоналу Комплекса.

4.22. Превышение оплаченного времени пребывания в Комплексе (время, которое не было оплачено при покупке электронного браслета) оплачивается из расчета за каждые 6 (шесть) минут по расценкам, действующим на момент посещения Комплекса.

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

## **5. ЗАПРЕТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ КОМПЛЕКСА**

5.1. Посещение Комплекса запрещено:

- лицам, страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями; открытыми ранами и любыми другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью других посетителей;
- лицам, страдающим сердечно-сосудистыми, психическими заболеваниями, (представляющими угрозу для окружающих), с неотложной хирургической патологией;
- лицам с открытыми, инфекционными ранами, асептическими повязками, страдающим фурункулезом, конъюнктивитом, гельминтозами;
- лицам в период обострения хронических заболеваний;
- лицам, имеющим склонность к аллергическим реакциям;
- лицам, подозреваемым в нахождении под воздействием алкогольного опьянения, наркотических, психотропных или иных одурманивающих веществ;
- лицам, чье поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому

- состоянию 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 Комплексу;
  - лицам с другими недомоганиями, представляющими опасность для личного здоровья и безопасности, а также для здоровья и безопасности других посетителей;
  - лицам, у которых отсутствует электронный браслет;
  - лицам с крупногабаритными вещами;
  - лицам до 17 лет включительно без сопровождения взрослых. В случае возникновения спорной ситуации предъявляется паспорт несовершеннолетнего.

5.2. При возникновении подозрений относительно наличия у Посетителя заболевания, указанного в настоящем разделе, Администрация Комплекса вправе требовать от Посетителя предъявления разрешительной медицинской справки на посещение бассейна.

5.3. Запрещено посещение Комплекса с животными.

5.4. Посетителям запрещается приносить в Комплекс личные надувные круги и другие специальные средства для плавания, за исключением специальных детских жилетов и нарукавников.

5.5. Запрещается проносить во все зоны Комплекса любые изделия из стекла, в том числе посуду, другие опасные предметы, а также выносить из зоны душевых мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства. Посетителям запрещается пользоваться стеклянной тарой, посудой вне баров и кафе.

5.6. Прием продуктов питания и напитков должен производиться Посетителями исключительно в специально отведенных для этого местах. Посетители Комплекса, нарушившие указанные в настоящем пункте запреты, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью, здоровью других посетителей и сопутствующие материальные расходы.

5.7. Запрещено осуществлять прием пищи и напитков в местах, не предназначенных для этого, в том числе, в воде бассейнов, в банях (саунах), на прилегающих к ним территориях (шезлонги/лежаки и т.д.) и раздевалках Комплекса.

5.8. Запрещается вход Посетителей за пределы душевых с пакетами, сумками и т.д.

5.9. Курение табачных изделий, использование электронных средств для курения и иных дымчатых веществ запрещено на всей территории Комплекса.



5.10. Запрещается проносить в Комплекс огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества.

5.11. На территории Комплекса категорически запрещены любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по национальности, вероисповеданию, возрасту социальному положению или другим признакам.

5.12. Посетителям запрещается находиться в зоне декораций, залезать на бортики бассейнов, прыгать с бортиков в бассейны, взбираться на трубы и поручни, кататься на перилах.

5.13. Посетителям запрещается нарушать общепринятые нормы поведения (морали и нравственности).

5.14. Посетителям запрещается мусорить и нарушать санитарное состояние Комплекса (бросать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку и т.д.).

5.15. Посетителям запрещается осуществлять какие-либо вандальные действия к оборудованию, имуществу и растениям Комплекса.

5.16. Посетителям запрещается пользоваться купелями, плавательными чашами (бассейнами), саунами и банями в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, либо под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ.

5.17. Во избежание падений и травм Посетителям запрещается бегать, кричать, толкаться, свистеть, без надобности звать на помощь, вводя в заблуждение других посетителей и персонал Комплекса.

5.19. Посещение сауны и бани беременным женщинам следует осуществлять только после консультации врача.

5.20. На территории Комплекса запрещено употреблять алкогольные напитки лицам, не достигшим 18-летнего возраста.

5.21. Посетителям запрещено лить воду или другую жидкость на электрические установки, которые находятся в помещениях Комплекса.

5.22. Посетителям (сопровождающим лицам) запрещено оставлять детей без присмотра.

5.23. Посетителям запрещается игнорировать указания о глубине чаш и купелей (бассейнов), инструкции и правила пользования бассейнами, банями и саунами (в случае непонимания – за разъяснениями необходимо обращаться к сотрудникам Комплекса).

5.24. Для предотвращения травматизма Посетителям запрещается плавать с распущенными волосами. Рекомендуется использование специальных шапочек и/или собирать прически в хвост.

5.25. Посетителям Комплекса запрещается, пользуясь бассейнами, банями и саунами, оставлять свою сменную обувь таким образом, чтобы она создавала препятствия другим посетителям и персоналу при перемещении внутри водной зоны.

5.26. При входе в бассейн Посетитель обязан внимательно изучить информационную табличку данной купели (бассейна) и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Администрация не несет ответственности за безопасность таких Посетителей в случае нарушения ими данного Правила. Лица, достигшие 18-летнего возраста, несут полную ответственность за себя и за несовершеннолетних лиц, которые пришли вместе с ними.

5.27. Запрещено приносить свой инвентарь для развлечений.

5.28. Посетители обязаны соблюдать и иные запреты (ограничения), предусмотренные настоящими Правилами.

5.29. Посетители всех возрастных групп обязаны осуществлять отправление естественных надобностей исключительно в специально оборудованные и отведенные для этого места в Комплексе (санитарные узлы).

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**

6.1. В случае утраты или повреждения имущества Комплекса по вине Посетителя, в т.ч. при нарушении пунктов раздела 5 ЗАПРЕТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ КОМПЛЕКСА настоящих Правил, он обязан возместить Комплексу причиненный ущерб, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. За ущерб, нанесенный Комплексу, находящемуся в нем имуществу, имуществу и/или здоровью посетителей, Посетитель несет ответственность в установленном законодательством порядке. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними, а также лицами с ограниченными возможностями, несут ответственность их родители или опекуны.

6.3. Родители, опекуны или другие сопровождающие несовершеннолетних совершеннолетние лица несут ответственность за ознакомление прибывших вместе с ними несовершеннолетних с правилами Комплекса и соблюдение настоящих Правил.

6.4. Комплекс не несет ответственность за несовершеннолетних посетителей в возрасте до 18 лет включительно, оставленных без присмотра совершеннолетними посетителями. Комплекс не несет ответственности за состояние здоровья и возможный травматизм несовершеннолетнего лица (ребенка, подростка), если несовершеннолетнее лицо (ребенок, подросток) оставалось без наблюдения взрослого в нарушение настоящих Правил либо им были нарушены правила посещения Комплекса.

- 6.5. При утере, порче номерка гардероба Посетитель уплачивает компенсацию в размере, установленном в Прейскуранте.
- 6.6. Посетитель, потерпевший имущественный и/или неимущественный ущерб, обязан незамедлительно сообщить об этом работнику Комплекса с указанием места, времени, обстоятельств происшествия и лиц, которые были свидетелями происшествия. При несоблюдении Посетителем данного условия в дальнейшем предъявленные жалобы и претензии относительно нанесенного здоровью и/или имуществу вреда, рассмотрению не подлежат.
- 6.7. Комплекс не несет ответственности за сохранность личных вещей или ювелирных украшений посетителей, оставленных без присмотра, или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены, включая купальные костюмы Посетителей, которые были повреждены во время пользования отдельных элементов комплекса.
- 6.8. Посетитель самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им на территории Комплекса.
- 6.9. Комплекс 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 Комплекса.
- 6.10. Комплекс 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.
- 6.11. Персонал 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.
- 6.12. 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 посещения Комплекса является основанием для удаления Посетителя из Комплекса, без какого-либо денежного возмещения.
- 6.13. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Посетителем только в письменном виде при принятии оказанной услуги или в ходе ее оказания. Порядок и сроки удовлетворения претензий Посетителей регулируются законодательством Российской Федерации.

6.14. 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 Комплекса.

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

6.16. Комплекс может вносить изменения в расписания активностей, парений и платных парений в одностороннем порядке, без уведомления посетителей. Проведение платных коллективных парений производится от 5 (пяти) человек. При не наборе в группы по указанному выше количеству, парения не проводятся.

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

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

7.2. Посетители обязаны четко выполнять команды обслуживающего персонала.

7.3. После команды персонала или сигнала тревоги переданного по системе оповещения, Посетители должны освободить, сауны, бани, бассейны, помещения раздевалок, бара, кафе, санузлов и прочее, и выйти на открытые территории, покинуть Комплекс, используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.

7.4. Схемы эвакуации размещены на территории Комплекса.

7.5. Покидая Комплекс, Посетители должны соблюдать спокойствие, сохранять входной билет/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 Комплекса мест, находящихся на высоте.

7.6. Взрослые Посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию детей.

## **8. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОМПЛЕКСА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ЛИЦАМИ**

- 8.1. Дети до 17 лет включительно имеют право посещать Комплекс только в сопровождении взрослых, которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими имуществу Комплекса. Взрослым признается дееспособное лицо, достигшее возраста 18 лет.
- 8.2. Группы детей допускаются в Комплекс при условии сопровождения: 1 взрослый может сопровождать не более 3-х детей.
- 8.3. Ответственность за несовершеннолетних лиц (детей, подростков) во время нахождения их на территории Комплекса целиком и полностью несут сопровождающие их взрослые.
- 8.4. Лицо, ответственное за детей, обязано обеспечить нахождение детей на территории Комплекса в спасательных жилетах, и несет полную ответственность за несоблюдение данного пункта Правил.
- 8.5. Дети до 3 лет включительно должны находиться на территории Комплекса в трусиках (подгузниках) для плавания и специальных жилетах в обязательном порядке.
- 8.6. Дети до 10 лет и/или ростом менее 1,4 м должны находиться на территории купелей и бассейнов в специальных жилетах в обязательном порядке.
- 8.7. При посещении Комплекса несовершеннолетним лицом (ребенком, подростком) ответственность за состояние его здоровья, а также его поведение, соблюдение им настоящих Правил несут родители или иное лицо, сопровождающее несовершеннолетнее лицо (ребенка, подростка).
- 8.8. При посещении Комплекса группой посетителей, в состав которой входят несовершеннолетние лица, ответственность за соблюдение Правил посещения Комплекса несовершеннолетними лицами несет руководитель группы, старший группы(сопровождающий).
- 8.9. Детям запрещается оставаться без присмотра сопровождающих их лиц в плавательных бассейнах и на аттракционах.

## **9. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЕРВОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

- 9.1. В случае получения травмы, либо иного ущерба физическому здоровью на территории Комплекса, Посетитель обязан незамедлительно обратиться к сотруднику Комплекса, чтобы зафиксировать соответствующим актом о происшествии место, время, обстоятельства случившегося. В случае несоблюдения этого правила, претензии Посетителя не рассматриваются.

9.2. Сотрудники Комплекса оказывают первую медицинскую помощь, используя аптечки первой медицинской помощи и собственные навыки оказания первой медицинской помощи.

9.3. Аптечки первой медицинской помощи находятся:

- на рецепции дежурного кассира;
- в основном зале на стойке;
- в будке спасателя и специалистов комплекса внутри Комплекса и на уличной зоне;
- в Администрации Комплекса.

9.4. В случае получения травмы либо иного ущерба физическому здоровью на территории Комплекса и обращении к сотрудникам Комплекса, последние в обязательном порядке предлагают Посетителю вызов экипажа скорой помощи для оказания первой медицинской помощи, что отражается в составляемом акте происшествия. При отказе Посетителя от вызова экипажа скорой медицинской помощи, либо несоблюдении п.9.1. настоящих Правил посещения, Комплекс не несет ответственности за возможные последствия, претензии Посетителя не рассматриваются.

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Настоящие Правила опубликованы на сайте <https://botanika.termoland.ru/> и могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке без предварительного уведомления Посетителей.

Генеральный директор

Вергилес Александр Александрович