

УТВЕРЖДЕНО

Приказом от 04.09.2019

Директора

ТОО «Аквапарк-Берег»

Астана А.К.



ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ АКВАПАРКА «MIAMI AQUAPARK & SPA»

1. Правила оплаты услуг

- 1.1.** Стоимость услуг Аквапарка устанавливается Прейскурантом, утвержденным Администрацией Аквапарка.
- 1.2.** Оплата услуг принимается наличными или безналичными в денежной валюте Республики Казахстан (в тенге).
- 1.3.** Кассир выдает Посетителю контрольно-кассовый чек.
- 1.4.** Посетитель подписывает утвержденный Администрацией Аквапарка документ, в котором, дает свое согласие на соблюдение Правил посещения Аквапарка и несет полную ответственность за себя и за имеющих с ним несовершеннолетних лиц, в соответствии, с настоящими Правилами и действующим законодательством Республики Казахстан.
- 1.5.** Оплаченное время подтверждает право Посетителя пользоваться услугами Аквапарка в течение данного времени.
- 1.6.** Посетитель с детьми до 12 лет и/или ростом ниже 130 см обязуется иметь спасательный жилет, надеть на ребенка, в случае отказа всю дальнейшую ответственность несет самостоятельно.

2. Правила использования электронного браслета

- 2.1.** Право посещения Аквапарка «Miami Aquapark&SPA» предоставляется только лицам, осуществившим оплату за выбранный абонемент и получившим электронный браслет.
- 2.2.** Электронный браслет является входным билетом на территорию Аквапарка, ключом от персонального шкафчика и средством по оплате товаров и услуг Аквапарка.
- 2.3.** Вся информация о приобретенных товарах и услугах на территории Аквапарка накапливается на электронном браслете.
- 2.4.** Электронный браслет является собственностью Аквапарка и при выходе с территории Аквапарка (по пересечению турникета) подлежит возврату.
- 2.5.** Получая электронный браслет, Посетитель дает свое согласие на несение ответственности за сохранность браслета для получения услуг Аквапарка. Для сохранности браслета во время активного отдыха, Посетитель должен одеть электронный браслет на предплечье или запястье руки.
- 2.6.** Электронный браслет запрещается выносить за пределы Аквапарка, его необходимо предъявлять по первому требованию персонала Аквапарка.
- 2.7.** В случае утери браслета, его владелец должен выплатить штраф в размере 1800 (тысячи восемьсот) тенге.
- 2.8.** Вход в СПА-центр MIAMI SPA платный. Стоимость входа на территорию MIAMI SPA составляет 2 490 тенге для взрослого и 1 990 тенге для ребенка. Услуги MIAMI SPA включают в себя Ханскую сауну, Царскую сауну, Тянь-Шанскую сауну, Соленую сауну Хамамы: Султан Паша и Султан Ханым, Тропическую сауну, Услуги фитобочки, фишилинга, маникюрный и педикюрный кабинеты, шипинговые и массажные комнаты, Цветочный душ, Римскую терму, ~~охлажденный бассейн~~, гидромассажный бассейн, Услуги фитобочки, фишилинга, маникюра и педикюра, шипинг и массажи являются платными.
- 2.9.** Для получения платных услуг (магазин, массажный кабинет, услуги общественного питания, услуги SPA) необходимо внести дополнительные денежные средства на электронный браслет на кассовом узле или в раздевалках через терминалы оплаты.

2.10. Расчет за услуги наличными денежными средствами в «Водной зоне» Аквапарка
СТРОГО ЗАПРЕЩЕН!

2.11. При выходе с территории Аквапарка посетитель обязан сдать браслет и получить кассовый чек с общей суммой оказанных ему услуг на территории Аквапарка.

2.12. Для детей в возрасте до 16 лет (включительно) на браслет ребенка депозит не предоставляется, либо предоставляется в присутствии родителя, или сопровождающего взрослого.

2.13. Время пребывания в Аквапарке исчисляется с момента прохождения через турникет входной группы с помощью электронного браслета и до момента сдачи его на кассе выхода. При неполном использовании оплаченного времени, денежное возмещение не производится.

2.14. Возврат Посетителю неиспользованных денежных сумм, внесенных авансом на электронный браслет, производится на внутренней кассе только при предъявлении кассового чека и только в день оказания услуг.

2.15. В случае возникновения непредвиденных технических неполадок на аттракционах, либо отсутствия средств для спуска с горок, и как следствие, невозможности их использования, пересчет стоимости услуги на время пребывания в Аквапарке, не осуществляется.

2.16. Посетители могут продлить время своего пребывания в Аквапарке только путем вновь приобретенного абонемента. Если посетитель превысил лимит оплаченного им времени, то он обязан оплатить дополнительно использованное время на кассе выхода, согласно Прейскуранту.

2.17. Посетители имеют право находиться на территории Аквапарка только в установленные часы работы Аквапарка.

Раздел 3. Правила пользования услугами гардероба

3.1. Пройдя через турникет, верхнюю одежду и уличную обувь следует оставлять в гардеробе. Проход на территорию раздевалок и водно-развлекательную зону в уличной обуви и в верхней одежде, Посетителям строго запрещен.

3.2. При сдаче верхней одежды и обуви в гардероб, Посетитель получает взамен номерок. За его утрату или повреждение, Посетитель обязан выплатить штраф в размере 200 (двухсот тенге) тенге.

3.3. В гардеробе на платной основе в размере 500 (пятисот) тенге, предоставляется услуга сейфовой ячейки для временного хранения ценных вещей (ювелирные украшения, портмоне, мобильные телефоны, часы).

3.4. В случае обнаружения кражи или порчи имущества Посетителя, Посетитель обязан сразу сообщить об этом Персоналу аквапарка. Представители аквапарка должны составить соответствующий Акт.

3.5. В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов администрация аквапарка имеет право досмотра содержимого личных вещей для проверки.

Раздел 4. Правила пользования раздевалкой и душевой

4.1. После сдачи верхней одежды и обуви в гардероб, Посетитель должен пройти в раздевалку **ОБЯЗАТЕЛЬНО В СЛАНЦАХ**, переодеться в кабинке для переодевания, сложить вещи в шкафчик и закрыть его. На шкафчиках дополнительно размещена инструкция. Для открытия шкафчика с определенным номером, достаточно поднести к замку Ваш электронный браслет с идентичным номером, после чего дверца сработает на открывание.

4.2. Администрация Аквапарка не несет ответственности за сохранность вещей, как в закрытых, так и в открытых шкафчиках, а также за вещи, оставленные в зоне раздевалок, в кабинках для переодевания, в душевых и в туалетах Аквапарка.

4.3. В случае утери электронного браслета, Посетитель должен незамедлительно уведомить об этом Администрацию Аквапарка. В этом случае шкафчик вскрывается Администрацией, о чем составляется соответствующий Акт.

4.4. В случае обнаружения незакрытого шкафчика, Администратор разлевалок закрывает его Мастер-картой и вывешивает на дверцу шкафчика предупредительный талон установленного образца.

4.5. Перед посещением аквазоны Аквапарка, Посетитель должен в обязательном порядке ПРИНЯТЬ ДУШ, используя моющие средства личной гигиены.

4.6. Не допускается использовать в душевых любые изделия из стекла (посуду, моющиеся и косметические средства в стеклянной таре и т.н.) во избежание опасности пореза посетителей.

Раздел 5. Правила посещения Аквапарка несовершеннолетними детьми

5.1. Дети ростом ниже 110 см, в сопровождении взрослых, имеют право бесплатного прохода в Аквапарк. По данной категории, один взрослый может сопровождать не более двоих детей. Запрещается нахождение детей на территории Аквапарка, бассейнов, водных аттракционов, SPA центра, саун и хамамов без сопровождения взрослых.

5.2. Лица моложе 16 (шестнадцати) лет без сопровождения взрослых в Аквапарк не допускаются и должны находиться только под постоянным наблюдением взрослых, которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

5.3. Лицо старше 16 лет имеет право доступа в аквапарк по взрослому абонементу при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.4. Группы детей допускаются в Аквапарк при следующем условии сопровождения: 1 взрослый на группу не более 3 (трех) детей.

5.5. Ответственность за детей во время нахождения их на территории Аквапарка целиком и полностью берут на себя сопровождающие их законные представители.

5.6. Инструктор при возникновении угрозы безопасности ребенку или группе детей имеет право потребовать надеть на детей спасательные жилеты или, в случае необходимости, вообще покинуть территорию аттракциона или бассейна.

5.7. При посещении Аквапарка ребенком, ответственность за состояние его здоровья, а также его поведение, согласно настоящим Правилам, несут сопровождающие их законные представители.

Раздел 6. Правила безопасности здоровья посетителя

6.1. Каждый аттракцион, бассейн, сауна, хамам, солярий Аквапарка оснащены информационными табличками, с которой Посетитель обязан ознакомиться. Посетитель обязан соблюдать указанные меры безопасности и следовать указаниям Инструкторов, а также других сотрудников Аквапарка.

6.2. Посетитель обязан перед использованием водных аттракционов ознакомиться с правилами безопасности и порядком их использования из информационных табло, расположенных в зоне аттракциона. Также необходимую информацию о правилах безопасности и порядке использования аттракционов, Посетители могут получить от инструктора Аквапарка, который осуществляет контроль по использованию данного аттракциона.

6.3. Вход на территорию «Водной зоны» Аквапарка разрешается только в виде синтетических купальных костюмах, мужчины – в синтетических плавках, маленькие дети до 2-х (двух) лет – в специальных непромокаемых подгузниках. Не допускается использование купальных костюмов из хлопчатобумажной ткани, а также нижнего белья.

6.4. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях, посетители, в обязательном порядке, должны использовать в аквапарке специальную обувь на плоской резиновой подошве.

6.5. В целях личной безопасности Посетителям не следует носить любые виды украшений, в том числе: заколки, серьги, клипсы, цепочки, ожерелья, кольца, часы, браслеты, а также купальные костюмы с металлическими застежками или декоративными вставками, очки и контактные линзы. Сотрудники Аквапарка вправе отказать такому Посетителю в пользовании бассейнов и некоторых аттракционов.

6.6. При малейших недомоганиях или травмах Посетитель должен обратиться в Медицинский кабинет Аквапарка.

6.7. Администрация не несет ответственности за травмы и повреждения, полученные Посетителями в результате несоблюдения или соблюдения правил безопасности при использовании водных аттракционов и игнорирования указаний Инструкторов Аквапарка.

6.8. Запрещается пользоваться аттракционами Аквапарка Посетителям с сердечно-сосудистыми и психоневрологическими заболеваниями, заболеваниями позвоночника и опорно-двигательного аппарата, а также другими заболеваниями.

6.9. Беременным женщинам строго запрещается пользоваться всеми видами аттракционов и посещать зону SPA. Ответственность за здоровье и за сокрытие наличия вышеизложенных фактов и заболеваний полностью ложится на Посетителей Аквапарка.

6.10. Запрещается посещать Аквапарк лицам имеющим склонность к аллергическим реакциям а так же с чувствительной кожей к хлорсодержащим веществам. Посетители Аквапарка, нарушившие указанные в настоящем пункте запреты, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью и здоровью несовершеннолетних лиц находящихся в его сопровождении и сопутствующие материальные расходы.

6.11. Запрещается спускаться с горок и пользоваться бассейнами Посетителям, не владеющих навыками плавания. Администрация не несет ответственности за безопасность и причиненный вред здоровью таких Посетителей в случае нарушения ими данного Правила.

6.12. Посетители обязаны выполнять требования сотрудников Аквапарка в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Аквапарка. Администрация вправе потребовать покинуть территорию Аквапарка лицам, загрязняющим воду в бассейнах с целью отправления физиологических потребностей, без возврата денежных средств.

Раздел 7. Правила поведения на водных аттракционах и в бассейнах Аквапарка

7.1. Порядок прохода на всех аттракционах, регулируют Инструкторы Аквапарка. Посетители должны выполнять любые просьбы или требования Инструкторов и других служащих Аквапарка для обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Аквапарка.

7.2. В аквапарке при использовании горок и аттракционов предусмотрены следующие ограничения по весу и росту:

- Посетители, вес которых превышает 120 килограмм, не допускаются на все водные горки
- Дети ростом ниже 120 см не допускаются на все водные горки, кроме детских, особенно на сложные горки: «Anaconda», «Rafting River», «Kamikadze».
- «Дети в возрасте до 12 лет и/или рост ниже 130 см при нахождении в бассейнах должны в обязательном порядке быть одеты в нарукавники и спасательные жилеты».

7.3. Запрещается спускаться с горок без подачи воды, то есть во всех случаях отключения автоматической подачи воды на горки.

7.4. Запрещается спускаться с водных горок, лежа на животе, головой вперед или стоя. Посетитель обязан начинать спуск с горок ногами вперед, сидя или лежа на спине.

7.5. Запрещается намеренно менять траекторию движения, находясь внутри горок, раскачивать лодку, отпускать ручки и т.п.

7.6. Перед спуском с горки. Посетитель обязан взяться за поручни (при наличии таковых) и подготовиться к спуску, и только после разрешения Инструктора Аквапарка или после того, как загорится зеленый сигнал светофора, выполнить спуск с горки.

7.7. Во избежание возможных травм, после спуска с горок, Посетитель должен самостоятельно немедленно покинуть приемный бассейн.

7.8. Запрещается спускаться с водных горок по двое или более человек одновременно, без специальных лодок. Спуск с горки можно начинать только после того, как предыдущий Посетитель полностью завершил свой спуск и освободил зону финиша горки.

7.9. Запрещается спускаться с горок лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также находящимся под воздействием медицинских препаратов, которые понижают физическую реакцию организма.

7.10. Посетители пользуются аттракционами, только ознакомившись с правилами, в случае нарушения данных правил несут ответственность за последствия самостоятельно.

7.11. В случаях, если дети нарушают установленные правила и игнорируют вышеперечисленные ограничения, то сопровождающие их взрослые несут полную ответственность за последствия нарушений.

7.12. Оборудование Аквапарка должно использоваться Посетителями, в соответствии с его назначением, согласно инструкции по применению, в случае использования оборудования с нарушениями установленных правил, Администрация не несет ответственности за последствия, вызванные данными нарушениями..

Раздел 8. На территории Аквапарка ЗАПРЕЩАЕТСЯ

8.1. Фото и видеосъемка в коммерческих целях на территории Аквапарка. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеосъемок, снятых в Аквапарке, обладает только Администрация Аквапарка.

8.2. Вход Посетителей на территорию аквазоны Аквапарка (за пределы раздевалки) с пакетами, сумками, рюкзаками и другой ручной кладью категорически запрещен. Администрация вправе потребовать покинуть территорию Аквапарка Посетителя, отказывающегося оставить пакеты, сумки, рюкзаки и другую ручную кладь в шкафчиках раздевалки либо в гардеробе.

8.3. Пронос еды, продуктов питания, напитков (алкогольных и безалкогольных) на территорию аквазоны Аквапарка (за пределы раздевалки) категорически запрещен во избежания случаев отравления, вызванных порчей продуктов питания и напитков под воздействием высокой температуры и влажности. Исключение составляют герметично закрытые (невскрытые, в заводской упаковке) продукты и напитки, промаркированные категорией «Предназначено для детского питания», а также специализированная еда диетического назначения при медицинских показаниях.

8.3.1 Прием пищи и напитков в не отведенных для этого местах, в том числе, непосредственно в воде бассейнов Аквапарка, а также вынос еды или напитков за пределы баров и посадочной зоны.

8.4. Проход на территорию Аквапарка с животными, птицами, рептилиями, рыбками.

8.5. Прыжки и ныряние с бортиков, удерживание друг друга под водой, использование акробатических прыжков, задерживание дыхания под водой.

8.6. Быстрая ходьба либо бег на территории Аквапарка для избежания падений и травм.

8.7. Посещение Аквапарка лицами с открытыми ранами, инфекционными, кожными и другими видами заболеваний, а также наличие медицинских повязок и лейкопластырей. Посетители Аквапарка, нарушившие данное правило, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью и здоровью других Посетителей и сопутствующие, при этом, материальные затраты.

8.8. Резкий вход в воду бассейнов Посетителям с заболеваниями сердечнососудистой системы и болезнями сосудов головного мозга.

8.9. Нахождение в чаше бассейнов лицам, не умеющим плавать, без спасательных жилетов и иных спасательных принадлежностей.

8.10. Жевание жевательной резинки в бассейне, в связи с большой опасностью здоровью.

8.11. Оставление без присмотра детей на территории и в бассейнах Акватарка.

8.12. Курение на всей территории Акватарка, кроме специально отведенных для этого мест. За курение в местах, не отведенных для этого, посетитель должен выложить штраф в размере 5 000 тенге.

8.13. Напугане у посетителя на территории в Акватарк огнестрельного, газового, пневматического и холодного оружия, колюще-режущих предметов, а также вырываемых и легко воспламеняющихся, токсичных красящих и сильно пахнущих веществ.

8.14. Производить торговоую, рекламную, а также иную коммерческую деятельность без соответствующего разрешения Администрации.

8.15. Находиться на территории и в чашах бассейнов Акватарка в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения. В целях личной безопасности посетителей, безопасности сотрудников Акватарка и для предотвращения повреждения аттракционов, либо оборудования Акватарка, Администрация Акватарка вправе отказать такому Посетителю в предоставлении некоторых аттракционами либо посещения водной зоны.

8.16. Входить в любые технические и служебные помещения Акватарка и самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование. Посетители, создавшие аварийные ситуации, несут полную юридическую ответственность за неподачки и аварии, произошедшие в этой зоне.

8.17. Декриминировать либо проявлять неуважения к другим посетителям из-за различий по национальности, вероисповеданию, возрасту, социальному положению и т.д.

8.18. Находиться в Акватарке в несоответствующей одежде. Понятие «несоответствующая одежда» включает в себя, но не ограничивается следующим: прозрачные купальники или плавки, нижнее белье, отсутствующие части плавательного костюма, верхняя одежда, одежда с длинными и развешающимися концами, одежда и оборудование для дайвинга, сари, юбки и прочее. В случае нарушения, сотрудники Акватарка могут попросить Вас пересодеться или покинуть территорию Водной зоны Акватарка.

8.19. Наличие любых видов украшений, в том числе: заколки, серьги, клипсы, цепочки, ожерелья, кольца, часы, браслеты, а также купальные костюмы с металлическими застежками или декоративными вставками, очки и контактные линзы при нахождении в бассейнах, катанках на аттракционах (торках).

8.20. Перемещение по Акватарку не по сухой зоне, залезание на декоративные конструкции, прыжки с них, либо ныряние в бассейны, прыжки с мостиков и перил **8.21.** Плавание с распушенными волосами в связи с возможностью травмиатзма. **8.22.** Игнорирование указаний, инструкций и правил пользования торками и другими аттракционами (в случае непонимания, за разъяснениями просьба обращаться к спасателям или к другим сотрудникам Акватарка).

Раздел 9. Ответственность за нарушение Правил

9.1. В момент покупки абонемента, Посетитель дает согласие на соблюдение Настоящих Правил, в связи с этим, подписывает на кассе документ, где дает свое согласие на соблюдение Правил посещения Акватарка и несет полную ответственность, как за себя, так и за имеющихся вместе с посетителем, несовершеннолетних лиц.

9.2. В случае утраты или повреждения имущества Акватарка по вине Посетителя, он обязан возместить причиненный ущерб, а также нести ответственность за иные допущенные им нарушения, в соответствии, с действующим законодательством Республики Казахстан.

9.3. Администрация не несет ответственности за сохранность личных вещей и ювелирных украшений, оставленных в гардероб, индивидуальных шкафчиков, любых других помещениях Акватарка, оставленных без присмотра.

9.4. Персонал Аквапарка уполномочен предпринимать меры против Посетителей находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, причиняющим дискомфорт другим Посетителям, а также против Посетителей, не реагирующих на замечания персонала и не соблюдающих настоящие Правила.

9.5. Несоблюдение правил посещения Аквапарка или попытка помешать отдыху других Посетителей, является основанием для удаления Посетителя из Аквапарка.

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

9.7. Администрация оставляет за собой право на удаление Посетителя из аквапарка без объяснения причин, на изменение данных правил, на разрешение, либо запрет на посещение плавательной зоны, даже в случае соблюдения Посетителем настоящих Правил.

9.8. При нарушении посетителем Правил посещения Аквапарка и его принудительного удаления из Аквапарка, неиспользованная часть аванса НЕ ВОЗВРАЩАЕТСЯ.

Раздел 10. Права Администрации Аквапарка

Администрация Аквапарка имеет право:

10.1. Не допускать на территорию Аквапарка лиц, не достигших 18 (восемнадцати) лет, без сопровождения взрослых.

10.2. Администрация вправе остановить (либо приостановить) работу любого аттракциона (либо всех аттракционов) Аквапарка в следующих случаях:

— санитарной обработки Аквапарка один раз в шесть месяцев (согласно требованиям СЭС)

— планово-предупредительного ремонта оборудования (согласно графику)

— проведения текущих ремонтов

— технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования

— аварийных ситуаций, возникших не по вине Администрации Аквапарка и связанных с обеспечением безопасности Посетителей

— возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся стихийные бедствия природного и техногенного характера

— забастовки, войны, действий органов государственной власти и управления или других независимых от Администрации Аквапарка обстоятельств, делающих невозможным предоставление Посетителю услуг Аквапарка.

10.3. Администрация вправе временно прекратить прием платежей, доступ Посетителей в зону Аквапарка в случае:

— максимальной загрузки Аквапарка, соответствующей количеству шкафчиков в раздевалках;

— специального обслуживания корпоративных потребителей.

10.4. Устанавливать повышение тарифов на период выходных, праздничных дней, а также в дни школьных каникул.

10.5. В целях обеспечения безопасности Посетителей и сотрудников Аквапарка сотрудники службы охраны имеют право запросить Посетителей предоставить личные вещи для досмотра.

Настоящие правила разработаны и утверждены Администрацией Аквапарка «Miami Aquapark&SPA».