

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ООО «Сёмково клуб»
10.12.2021 № 46

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА-КОМПЛЕКСА «СЯБРЫ»

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Целью настоящих правил (далее – Правила) является создание безопасных и комфортных условий для занятий физической культурой и отдыха для посетителей СПА – комплекса «Сябры».

1.2. Правила устанавливают порядок обслуживания (оказания услуг) посетителей СПА-комплекса гостинично -ресторанного комплекса «Сябры», а также предъявляемые к посетителям обязательные требования безопасности, гигиены и прочие требования, права, обязанности и границы ответственности исполнителя и посетителей, условия продажи и оказания услуг, запреты на посещение комплекса, правила поведения в водотермальной зоне и в бассейне, правила посещения саун, бань и джакузи, правила посещения зоны общественного питания и тренажерного зала, а также порядок действий посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций.

1.2. Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения посетителей, находящихся на территории СПА-комплекса. Перед заключением договора возмездного оказания услуг (то есть оплатой посещения СПА-комплекса) посетитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами и действующими тарифами. Получение фискального чека и/или чип-браслета является подтверждением того, что посетитель ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения. При посещении СПА-комплекса организованной группой лиц, ответственность за соблюдение настоящих правил всеми членами группы несет руководитель группы.

1.3. Настоящие правила разработаны в соответствии с «Правилами бытового обслуживания потребителей», Инструкцией о порядке работы плавательных бассейнов и другими законодательными актами, регулирующими порядок оказания услуг гражданам.

1.4. Администрация СПА-комплекса имеет право в одностороннем порядке вносить изменения/дополнения в Правила с обязательным

информированием посетителей путем размещения изменений/дополнений на рецепции и/или на сайте предприятия.

1.5. Ответственность за последствия, возникшие на территории СПА-комплекса вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил, несет сам посетитель.

1.6. Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы исполнителя, номера телефонов руководителей размещены на официальном сайте и информационных стендах. Книга отзывов и предложений находится у администратора и оформлены в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

1.7. СПА-комплекс «Сябры» - это многофункциональный комплекс, расположенный на территории гостинично-ресторанного комплекса «Сябры» по адресу: 223015, Минский район, Папернянский с/с, аг. Семково, ул. Садовая, 95/1.

1.8. Территория СПА-комплекса включает:

- водотермальную зону (бассейн, джакузи, русскую, финскую, турецкую сауны, тренажерный зал, комната релаксации и ароматерапии, душ «впечатлений»);
- зона платных дополнительных услуг (массажный кабинет, флоатинг, хамам).

2. РЕЖИМ РАБОТЫ СПА-КОМПЛЕКСА

2.1. СПА-комплекс открыт ежедневно в соответствии с установленными часами работы:

- с 10 часов 00 минут до 22 часов 00 минут ежедневно. Санитарный день – первый понедельник месяца.

2.2. Нахождение в водотермальной зоне, пользование услугами водотермальной зоны необходимо завершить не позднее, чем за 45 минут до окончания работы СПА-комплекса и покинуть СПА-комплекс не позднее установленного времени окончания работы. При нарушении данного правила время, проведенное в СПА-комплексе, оплачивается согласно действующим тарифам. Доступ в СПА-комплекс прекращается за 120 минут до его закрытия.

2.3. В целях обеспечения безопасности посетителей за ними ведется видеонаблюдение на всей территории СПА-комплекса (за исключением кабинок для переодевания, душевых и туалетов).

2.4. Администрация СПА-комплекса имеет право изменять часы работы в течение сезона.

2.5. В случае технической или иной необходимости, а также по не зависящим обстоятельствам Администрация СПА-комплекса имеет право временно закрывать все или отдельные помещения.

2.6. Администрация СПА-комплекса доводит информацию до сведения посетителей путем размещения ее на рецепции и/или на сайте предприятия.

2.7. Администрация вправе приостановить продажу услуг при превышении норматива нахождения людей в СПА-комплексе.

3. ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В СПА-КОМПЛЕКСЕ

3.1. При первом посещении СПА-комплекса посетитель должен зарегистрироваться на рецепции. Посетителю вручается браслет. С этого момента начинается время отсчета пребывания клиента в СПА-комплексе.

При посещении Посетителем водотермальной зоны СПА-комплекса при оплате оказанных услуг действует часовая тарификация. Каждая последующая минута сверх нормы установленного времени оплачивается дополнительно. **В случае опоздания посетителя к согласованному заранее времени сеанса время сеанса не продлевается, денежные средства за неиспользованное время сеанса Посетителю не возмещаются.**

Перечень оказываемых услуг, время сеансов, их стоимость, действующие акции указываются в прейскуранте.

Услуги комплекса предоставляются лицам старше 16 лет.

3.2. Посещение СПА-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 СПА-комплекса или противоречит принятым в обществе правилам поведения;
- лицам с другими недомоганиями, представляющими опасность для личного здоровья и безопасности, а также для здоровья и безопасности других посетителей;
- лицам, у которых отсутствует чип-браслет;

Посетители, нарушившие указанные в настоящем пункте запреты, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью, здоровью других посетителей и сопутствующие материальные расходы.

3.3. На территории СПА-комплекса запрещается:

- находиться в состоянии наркотического, токсического или алкогольного опьянения, а также употреблять наркотические средства, токсические вещества или алкоголь, приносить или употреблять не рекомендованные медицинским персоналом медикаменты;

- курить в не предназначенных для курения местах;
- входить на территорию, предназначенную для служебного пользования, за исключением случаев, когда имеется специальное приглашение;
- приносить и/или хранить любые виды оружия, легко воспламеняющиеся, ядовитые, взрывчатые вещества;
- употреблять напитки и еду в зоне бассейна и джакузи;
- приносить свою еду и напитки (алкоголь);
- использовать ненормативную лексику;
- находиться на территории аквазоны без купальных костюмов и плавков;
- выносить имущество СПА-комплекса за его пределы;
- запрещается проводить на территорию СПА-комплекса детей до 16 лет;
- приводить/приносить с собой животных, крупногабаритные предметы, велосипеды;
- самостоятельно пользоваться кондиционерами, музыкальной и другой аппаратурой СПА-комплекса. Выбор произведений для музыкального сопровождения осуществляется Администрацией СПА-комплекса. Уровень громкости звучания музыкального сопровождения в зонах отдыха и тренировок может регулироваться посетителем самостоятельно;
- приносить и пользоваться электробытовыми (за исключением фенов) и нагревательными приборами в помещениях СПА-комплекса;
- проводить фото- и видеосъемку без предварительного согласования с Администрацией СПА-комплекса.

3.4. Посетитель должен заботиться о своем здоровье и уведомлять персонал СПА-комплекса о любых имеющихся в отношении его ограничениях к занятиям физической культурой, посещению бассейна, приему оздоровительных процедур и тому подобное, о любых случаях ухудшения самочувствия, случившихся во время пребывания в СПА-комплексе. Беременным женщинам необходимо предоставить справку врача-гинеколога о рекомендованных допустимых процедурах.

3.5. Перед прохождением процедур посетитель обязан:

- пройти инструктаж по технике безопасности и правилам пожарной безопасности, пройти вводный инструктаж в тренажерном зале;
- пройти инструктаж и ознакомиться с правилами посещения помещений СПА-комплекса (включая правила пользования оборудованием СПА-комплекса, спортивным инвентарем и др.).

При обнаружении неисправного оборудования или нарушения правил охраны труда, пожарной безопасности посетитель обязан сообщить об этом представителю Администрации СПА-комплекса на рецепции или медицинскому работнику и применить максимально возможные меры личной безопасности.

3.6. Для посещения СПА-комплекса необходимо иметь предназначенную для этого сменную обувь и одежду (для водотермальной зоны – купальный костюм и сланцы, для занятий в тренажерном зале – футболки, майки, шорты, спортивные брюки, кроссовки).

3.7. Шкафчики в раздевалке используются для размещения одежды (кроме верхней, которая должна сдаваться в гардероб), обуви и других личных вещей (кроме ценных). После окончания сеанса необходимо освободить шкафчики от вещей.

Просим не приносить в СПА-комплекс ценные вещи и не оставлять личные вещи и одежду без присмотра. За сохранность вещей Администрация ответственности не несет. По вопросам о забытых вещах просьба обращаться на рецепцию СПА-комплекса. Срок хранения забытых вещей – 14 дней, забытых ценных вещей – 30 дней.

3.8. Необходимо соблюдать общие нормы гигиены: обязательно пользоваться душем с применением моющих средств и мочалки перед посещением бассейна, сауны и др.

3.9. СПА-комплекс стремится создать спокойную и доброжелательную обстановку для каждого посетителя. Взаимоуважение есть залог комфорта. В СПА-комплексе запрещается разговаривать громко и агрессивно, использовать ненормативную лексику и делать все, что может негативно сказаться на комфортности пребывания в СПА-комплексе его посетителей и обслуживающего персонала. Любые публичные акции, не согласованные с Администрацией СПА-комплекса, запрещены. Под публичными акциями понимается также проведение рекламных кампаний, продажа товаров (услуг), распространение разного рода листовок в политических, коммерческих или иных целях.

3.10. При постановке принадлежащего посетителю на праве собственности или ином законном основании транспортного средства на автомобильную стоянку посетитель обязан соблюдать установленные правила пользования автомобильной стоянкой, в том числе правила техники безопасности, противопожарной безопасности, дорожного движения. Посетитель несет солидарную ответственность за ущерб, причиненный СПА-комплексу действиями лица, управляющего (управлявшего) данным транспортным средством.

3.11. На персональные процедуры необходимо приходить без опозданий.

3.12. Посещение водотермальной зоны.

Перед посещением душа впечатлений, турецкой бани, финской сауны, русской бани необходимо ознакомиться с правилами пользования ими, правилами техники безопасности и выполнять их. Использование душа впечатлений, турецкой бани, финской сауны, русской бани может быть ограничено (технические перерывы для проведения технических и профилактических работ) в соответствии с расписанием, либо по предварительному уведомлению.

В сауне запрещается находиться без купального костюма, в обуви, сушить вещи, использовать эфирные масла (настойки для сауны), а также пользоваться кремами, масками для тела и другими косметическими средствами, принесенными с собой.

Перед применением аппаратных массажеров для ног необходимо ознакомиться с инструкцией по их использованию. При использовании массажеров необходимо использовать одноразовые носочки.

Персонал СПА-комплекса имеет право отстранять от посещения бассейна посетителя с подозрением на заразные кожные заболевания до предоставления справки о здоровье от врача-дерматовенеролога.

В бассейне запрещено прыгать с бортиков. Посещение бассейна может быть ограничено (отменено) в связи с необходимостью проведения профилактических работ.

Использование стеклянной и фаянсовой посуды запрещается вне зоны фито-бара во избежание попадания осколков в бассейн. Вне зоны фито-бара разрешается использование пластиковой посуды.

3.13. Посетителю предоставляется в пользование махровое полотенце и халат, которые выдаются на рецепции. Перед выходом из СПА-комплекса использованные полотенце и халат необходимо вернуть в специальную корзину. Полотенце необходимо использовать исключительно для гигиены тела, не бросать его на пол и не использовать в качестве лежака.

3.14. Правила посещения зоны общественного питания СПА-комплекса:

На территории зоны фито-бара запрещено:

- курить;
- сорить и нарушать санитарное состояние в зоне общепита (выбрасывать остатки еды и посуды вне урн, плевать на пол, бросать жевательную резинку);
- приносить с собой еду, напитки,
- нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах, грубить персоналу и посетителям, повышать голос на персонал и посетителей, унижать и оскорблять их.

3.14.1. В обслуживании может быть отказано лицу, чье поведение может представлять собой угрозу порядку, безопасности персонала и посетителей, гигиеническому состоянию СПА-комплекса и/или противоречит принятым в обществе правилам поведения и морали;

3.14.3. Оплата услуг общественного питания осуществляется отдельно.

3.14.4. Посетители несут ответственность за разбитую или поврежденную по их вине посуду в размере ее стоимости.

3.15. Правила посещения тренажерного зала СПА-комплекса:

На территории тренажерного зала запрещается:

- курить, находиться в нетрезвом состоянии, употреблять спиртные напитки, наркотики и неразрешенные медикаменты;

- приносить пищу и напитки (за исключением воды и спортивных коктейлей в специальной посуде. К специальной посуде относится спортивный шейкер).

- самостоятельно использовать музыкальную и другую аппаратуру комплекса;

3.15.1. Для тренировок необходимо иметь предназначенную для этого обувь и одежду. Запрещается тренироваться босиком, в пляжных или домашних тапочках. Перед занятием не рекомендуется использовать парфюмерию с резким запахом. Одежда должна быть чистая и опрятная.

3.15.2. Необходимо соблюдать общие нормы гигиены и использовать полотенце под голову во время занятий на тренажерах. Полотенца выдаются администратором в порядке, установленном в СПА-комплексе. Перед выходом из зала использованные полотенца следует сдавать администратору. С предоставляемыми полотенцами следует обращаться бережно. За утерю, порчу полотенца взимается его полная стоимость, в соответствии с действующим прейскурантом.

3.15.3. В тренажерном зале запрещается громко и агрессивно разговаривать, использовать ненормативную лексику и совершать действия, мешающие другим посетителям тренироваться.

3.15.4. Перед первым посещением тренажерного зала необходимо:

- ознакомиться с режимом работы зала;
- пройти первичный инструктаж.

Каждый посетитель тренажерного зала полностью принимает на себя ответственность за состояние своего здоровья.

3.15.5. Перед началом занятий на тренажерах необходимо ознакомиться и следовать инструкции данного тренажера. Любой тренажер может быть ограничен для пользования в любой момент (ремонт, профилактические работы).

3.15.6. После работы со свободными весами необходимо убирать блины со штанг, гантели ставить на гантельную стойку. После окончания тренировки необходимо вернуть спортивный инвентарь в специально отведенные для этого места.

3.15.7. При возникновении вопросов по пользованию тем или иным тренажером следует обращаться к администратору или медицинскому работнику. Если Вы используете оборудование более одного подхода, будьте внимательны к тем людям, которые хотели бы воспользоваться тем же оборудованием.

3.15.8. Самостоятельные занятия в тренажерном зале разрешены с 16 лет.

3.15.9. Приобретаемые абонементы можно использовать только в период их действия.

3.15.10. Запрещается выносить посуду из фито-бара на тренировочные территории.

3.15.11. Посетители тренажерного зала несут полную материальную ответственность за вред, причиненный залу (уничтожение, утеря, повреждение материальных ценностей, оборудования и т.п.).

3.15.12. Занятия в тренажерном зале необходимо завершать за 15 минут до окончания работы СПА-комплекса. Допуск в тренажерный зал прекращается, если до окончания работы зала остается менее 45 минут.

3.16. Правила посещения саун и бань СПА-комплекса:

3.16.1. Посещение бань (саун) лицами с сердечно-сосудистыми заболеваниями следует осуществлять только после консультации врача.

3.16.2. Запрещено посещение бань (саун) лицам в состоянии алкогольного, наркотического, психотропного опьянения, а также лицам, находящимся под воздействием иных одурманивающих веществ.

3.16.3. Посетители обязаны выполнять рекомендации и требования специалистов по обслуживанию в банях, реагировать на их сигналы и предупреждения, а также соблюдать указанные правила посещения каждой из бань (саун).

3.16.4 Строго запрещено:

- проносить с собой аэрозольные жидкости, еду, напитки на территорию бань (саун);

- проходить в обуви в бани (сауны);

- шуметь, бегать;

- выливать воду и другие вещества на печь бань (саун);

- оставлять полотенца и одежду в банях (саунах);

- наносить на тело крема, масла, скрабы и другие косметические средства на территории бань (саун);

- использовать бани (саун) в целях личной гигиены (бриться, стирать личные вещи и т.д.), а также использовать бани и сауны для сушки полотенец и личных вещей;

- пользоваться своими вениками на территории бань (саун);

- прикасаться к металлическим частям оборудования, установленного в банях (саунах);

- регулировать приборы, находящиеся в помещениях бань (саун);

3.16.5. При нахождении в водотермальной зоне посетители обязаны использовать индивидуальные полотенца.

3.16.6. Вход в бани (сауны) осуществляется строго в купальных костюмах.

3.16.7. Отдыхать на лежаках разрешено только предварительно покрыв лежак полотенцем.

3.16.8 После посещения бань (саун) и перед посещением бассейна (джакузи) Посетители должны принять душ. Обязательно принимать душ после посещения бань (саун) перед окунанием в купель или посещением гидромассажного бассейна.

3.17. Правила посещения джакузи:

3.17.1. При посещении джакузи посетители должны крепко держаться за поручни при вхождении в чашу и выходе из нее (имеются выступы).

3.17.2. Посещение джакузи запрещено лицам, имеющим медицинские противопоказания.

3.17.3. Посетителям запрещено лить напитки и иные жидкости в джакузи.

3.17.4. Нырание под воду в джакузи запрещено.

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

4.1. В СПА-комплексе также предлагаются дополнительные услуги за отдельную плату по действующему прейскуранту в том числе:

- услуги релаксирующего массажа;
- посещение хаммама;
- посещение флоатинга;
- посещение бани по-черному;
- услуги фито-бара.

Перечень дополнительных услуг может быть изменен по усмотрению Администрации. Условия и порядок приобретения/пользования дополнительными услугами можно уточнить на рецепции и/или на сайте СПА-комплекса.

При приобретении дополнительных услуг необходимо ознакомиться с правилами пользования ими и выполнять данные правила.

5. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

5.1. В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций – стихийные бедствия, катастрофы техногенного характера, пожар, и прочих, посетители не должны поддаваться панике.

5.2. Посетители обязаны четко выполнять команды обслуживающего персонала.

5.3. После команды персонала или сигнала тревоги переданного по системе оповещения, посетители должны освободить, покинуть бассейн, помещения раздевалок, бара, санузлов и проч. и выйти на открытые территории, покинуть СПА-комплекс, используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.

5.4. Схемы эвакуации размещены на территории СПА-комплекса.

5.5. Покидая СПА-комплекс, посетители должны соблюдать спокойствие, сохранять входной билет, 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 СПА-комплекса мест, находящихся на высоте.

5.6. Взрослые посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию несовершеннолетних.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

6.1. В случае утраты или повреждения имущества СПА-комплекса по вине посетителя, он обязан возместить причиненный ущерб, а также понести

ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6.2. За ущерб, нанесенный СПА-комплексу, находящемуся в нем имуществу, имуществу и/или здоровью посетителей, посетитель несет ответственность в установленном законодательством Республики Беларусь 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 СПА-комплекса и соблюдение настоящих Правил.

6.4. При утере, порче электронного браслета, посетитель уплачивает компенсацию в размере, установленном в прейскуранте.

6.5. Посетитель, потерпевший имущественный и/или неимущественный ущерб, обязан незамедлительно сообщить об этом администратору СПА-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.

6.6. СПА-комплекс не несет ответственности за сохранность личных вещей или ювелирных украшений посетителей, оставленных в индивидуальных шкафчиках, а также вещей, оставленных без присмотра, или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены. Посетитель самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им на территории СПА-комплекса.

6.7. СПА-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, а также невыполнения правомерных указаний персонала СПА-комплекса.

6.8. Персонал СПА-комплекса уполномочен предпринимать меры против посетителей находящихся в состоянии наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также против посетителей, не реагирующих на замечания персонала и не соблюдающих настоящие Правила.

6.9. Посетитель дает согласие на соблюдение правил и несет полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Республики Беларусь. Несоблюдение правил посещения СПА-комплекса является основанием для удаления посетителя из СПА-комплекса, без какого либо денежного возмещения.

6.10. 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 Республики Беларусь.

6.11. 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.

ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!