**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор Государственного предприятия «СОК «Фристайл»

В.Н. Ананьев

«\_\_\_\_» декабря 2014 года

**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ**

**ГОСУДАРСТВЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «СОК «ФРИСТАЙЛ».**

**Общие положения**

Республиканское унитарное предприятие «Спортивно-оздоровительный комплекс «Фристайл», сокращенно - Государственное предприятие «СОК «Фристайл» - это многопрофильное предприятие, входящее в состав Министерства спорта и туризма Республики Беларусь, имеющее свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 1 декабря 2014 года № 192386264.Расположено по адресу: Республика Беларусь, город Минск, улица Сурганова, дом 4А. Сайт: www.frystail.by

Настоящие Правила посещения Государственного предприятия «СОК «Фристайл» (далее «Правила») регулируют отношения между Посетителем и Государственным предприятием СОК «Фристайл» (далее «Комплекс»), оказывающим услуги на территории Комплекса.

Посетитель – каждое лицо, которое в установленном порядке приобрело право и использует услуги (товары) Комплекса исключительно для личных, и/или групповых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, или попало в Аквапарк через входные ворота другими способами, установленными администрацией Комплекса.

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 гардеробом, раздевалкой и душевыми, требования и рекомендации по применению купальных костюмов, правила поведения на водных аттракционах и в бассейнах Комплекса, правила посещения сауны, бани и джакузи, правила посещения зоны общественного питания, порядок предоставления Посетителям доврачебной помощи, а также порядок действий посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Правилами устанавливаются формы и порядок приобретения Посетителем права пользования любым видом услуг, оказываемых Комплексом, как в единичном, так и в комплексном виде в любых технологически возможных сочетаниях и очередности.

Правилами также накладываются ограничения и запреты, продиктованные необходимостью соблюдения общепризнанных норм поведения в общественных местах, вытекающие из необходимости защиты Посетителей от действий лиц, не соблюдающих эти нормы и Правила, а также от возможных негативных воздействий, могущих возникнуть во время нахождения на территории Комплекса в процессе принятия процедур или пользования услугами.

Правила разработаны в соответствии с законодательством Республики Беларусь, регулирующим порядок оказания услуг гражданам в сферах экстремального активного отдыха, коммерческой эксплуатации спортивных сооружений, бытового обслуживания, торговли и общественного питания, оказания медицинской помощи.

Целью принятия настоящих правил является создание максимально комфортных и безопасных условий для удовлетворения потребностей Посетителей всех возрастов в активных формах досуга, получения оздоравливающих процедур, развития и совершенствования физических возможностей организма.

К территории Комплекса относятся:

* Фойе, зона регистрации и гардероб.
* Зона раздевалок.
* Зона душевых.
* Водно-развлекательная зона, в которую входят детский бассейн, водные горки, водная «пушка», искусственные течения, водопады, фонтаны, джакузи.
* Зона релаксации и отдыха.
* Водно-термальная зона, включающая девять видов влажных и сухих бань.
* Зона общественного питания (кафе, бары, бистро).
* Бильярд.
* Боулинг.
* Тренажёрный зал.
* Зал фитнеса.
* Зал хореографии.
* Детский развлекательно-игровой центр.
* Медицинский кабинет (медпункт).

Графическая схема расположения Комплекса указана в Приложении.

Правила обязательны для всех без исключения Посетителей, находящихся на территории Комплекса. Посетитель самостоятельно знакомится с Правилами и действующими тарифами.

Факт оплаты за предстоящие услуги, получение фискального чека и/или чип-браслета является подтверждением того, что Посетитель ознакомлен с Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать.

При посещении Комплекса организованной группой лиц, ответственность за соблюдение Правил всеми членами группы несет руководитель группы.

Администрация Комплекса обязуется оказать все предусмотренные Правилами и оплаченные Посетителем услуги в полном объеме и в технологически возможном порядке, предоставить необходимый спортивный инвентарь и создать безопасные условия для нахождения на территории Комплекса и пользования его услугами.

Для удобства Пользователей в Комплексе реализована возможность возврата денежных средств за некоторые оплаченные, но неиспользованные услуги, а также возможность пользования некоторыми услугами в кредит с обязательной последующей оплатой при выходе из платной зоны территории Комплекса.

**Администрация Комплекса обязана:**

* предоставлять полную и достоверную информацию о порядке предоставления услуг и их стоимости;
* в целях обеспечения безопасного пребывания посетителей на воде организовать расстановку, обучение и постоянное пребывание персонала Комплекса в зоне нахождения посетителей;
* использовать для оказания услуг только те расходные материалы и оборудование, которые соответствуют требованиям безопасности в соответствии с утвержденными санитарно-гигиеническими нормами.

Ответственность за последствия, возникшие вследствие незнания и/или несоблюдения Правил и/или невыполнения инструкций, полученных от работников Комплекса по пользованию водными аттракционами, при принятии оздоравливающих процедур, в процессе использования тренажеров, нахождения в зонах релаксации и пунктах общественного питания на территории Комплекса, несет сам Посетитель.

Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы и перечне услуг Комплекса, Правила посещения Комплекса, номера телефонов руководителей размещены на официальном сайте Комплекса и информационных стендах.

Книги отзывов и предложений, Прейскурант на оказываемые услуги находятся в каждом месте оказания услуг Комплекса и оформлены в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

**Общие правила поведения на территории Комплекса**

Правила разработаны на основе принятых норм поведения в общественных местах, с учетом специфики Комплекса, как высокотехнологичного сооружения, имеющего в своем составе зоны экстремальных видов развлечений, с повышенной влажностью и температурой, открытые водные резервуары (бассейны) различной глубины, зоны отдыха и релаксации.

Предусмотренные Правилами запреты и ограничения призваны не допустить причинения вреда, как самим себе, так и другим Посетителям. Залогом этого является сознательное отношение Посетителей к выполнению Правил поведения и инструкций работников Комплекса по безопасному пользованию всеми видами услуг. Безопасности и комфорту также будет способствовать вежливое общение Посетителей между собой и с работниками Комплекса.

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

В посещении Комплекса может быть отказано лицам, которые своими действиями могут представлять угрозу жизни и/или здоровью других Посетителей, людям, находящимся под воздействием алкогольного и/или наркотического опьянения, а также тем, чье поведение нарушает общественный порядок, может нанести ущерб безопасности, гигиеническому состоянию Комплекса и/или противоречит принятым в обществе правилам поведения и морали.

В посещении Комплекса может быть отказано лицам, имеющим негативную историю пребывания в Комплексе без публичного объяснения причин.

На всей территории Комплекса и во всех внутренних помещениях курение строго запрещено. Запрещен также доступ в фойе Комплекса лицам с зажженной сигаретой.

С целью поддержания нормативного уровня санитарии и гигиены, сохранения эстетического вида внутренних интерьеров помещений на всей территории Комплекса запрещено использование жевательной резинки.

В целях обеспечения безопасности Посетителей ведется видеонаблюдение на всей территории Комплекса (за исключением кабинок для переодевания, душевых и туалетов).

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

Посещение Комплекса возможно также по предварительному заказу. Подтверждением размещения заказа на посещение групп является заявка, форма которой размещена на сайте www.frystail.by.

**Порядок оказания услуг в Комплексе**

Право посещения водных зон Комплекса предоставляется лицам, оплатившим посещение и получившим электронный чип-браслет, являющийся входным билетом в платную зону. Посетитель обязан носить чип-браслет на запястье руки все время нахождения в платных зонах Комплекса до момента окончательного расчета за пользование услугами Комплекса.

На территории Комплекса реализован порядок безналичного расчета за дополнительные платные услуги с использованием электронных чип-браслетов.

В пунктах общественного питания вне водных зон, (в бильярдной, боулинге) допускается оплата наличными деньгами и с использованием банковских карт.

Электронный чип-браслет является многофункциональным устройством, позволяющим Посетителю абонировать (запирать и открывать) персональный шкафчик в зоне раздевалок (при этом номер шкафчика сохраняется в памяти браслета), свободно перемещаться по оплаченным на входе в соответствии с индивидуальной программой посещения Комплекса зонам, производить оплату услуг в пунктах общественного питания, получать информацию о номере шкафчика в раздевалке, об оставшемся времени посещения и остатке предоплаченных средств, а также, в случае превышения оплаченного времени нахождения в платной зоне, о размере доплаты, которую необходимо внести при выходе из платной зоны.

Электронный чип-браслет является также датчиком времени непрерывного неподвижного нахождения Посетителя под поверхностью воды на определенной глубине, при превышении которого чип-браслет сигнализирует системе спасения о возможном бедственном положении Посетителя. При этом служба спасения принимает экстренные меры по оказанию помощи Посетителю.

Чип-браслет является собственностью Комплекса и при выходе из платной зоны (при пересечении турникета) подлежит возврату. Посетитель несет ответственность за сохранность и целостность чип-браслета, который носится на запястье руки и предъявляется сотруднику Комплекса по его требованию. При получении чип-браслета Посетитель обязан, не отходя от кассы, визуально осмотреть его и убедиться в отсутствии каких-либо повреждений. После прохождения Посетителя через турникет в Зону раздевалок претензии по поводу целостности чип-браслета не принимаются. Передача чип-браслета другим посетителям запрещена.

В случае потери чип-браслета или его порчи Посетитель обязан незамедлительно сообщить работнику Комплекса. Порчей чип-браслета является любое действие или бездействие посетителя, в результате которого чип-браслет потерял свои эксплуатационные свойства и не может быть использован в дальнейшем. Штраф за утерю/порчу чип-браслета взимается в размере, установленном в действующем Прейскуранте.

При выходе посетителя из водной и водно-термальной зон чип-браслет предоставляется администратору-кассиру для окончательного расчета и последующего опускания в браслетоприемник.

Подробную информацию по использованию чип-браслета Посетитель может получить при оплате услуг, а также при нахождении в любой зоне у работников Комплекса.

Время пребывания в водных зонах Комплекса исчисляется как разница времени входа через турникеты в зону раздевалок и времени опускания чип-браслета в браслетоприемник по выходу из зоны. Турникет срабатывает только при контакте чип-браслета со считывающим устройством.

Минимальная продолжительность оплаченного времени пребывания в водных зонах Комплекса составляет 2 (два) часа. Максимальная продолжительность нахождения на территории Комплекса ограничена временем работы Комплекса. Оплата услуг производится в соответствии с действующим Прейскурантом на оказываемые услуги, размещенном на информационном стенде в фойе Комплекса. Время пребывания в Комплексе контролируется посетителем самостоятельно с помощью информационного терминала.

Посетители имеют право находиться на территории Комплекса только в установленные часы работы Комплекса, указанные при входе и на официальном сайте Комплекса.

Доступ Посетителей в водно-развлекательную и термальную зоны Комплекса прекращается за 2(два) часа до окончания его работы. Продажа услуг по другим тарифам прекращается заблаговременно с учетом времени, необходимого для оказания приобретенной услуги.

Посетители обязаны освободить здание Комплекса по истечению времени его работы.

Администрация вправе остановить (приостановить) работу любого аттракциона (всех аттракционов) Комплекса в следующих случаях:

* санитарной обработки Комплекса один раз в три месяца (согласно требованиям СП);
* планового технического осмотра, ремонта оборудования (согласно графику);
* проведения текущих ремонтов (не более двух аттракционов одновременно);
* технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования;
* аварийных ситуаций, возникших не по вине Администрации Комплекса 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 независящих от Администрации Комплекса обстоятельств, делающих невозможным предоставление Посетителю услуг Комплекса.

Количество предоставляемых бесплатно шезлонгов, специальных средств для спуска (тубы), ячеек для хранения ценностей – ограничено, поэтому администрация не принимает претензий о неудобствах, связанных с этим.

На территории Комплекса запрещена профессиональная фото- и видеосъемка в коммерческих целях, а также любая рекламная, торговая, коммерческая деятельность, не согласованная с Администрацией.

Запрещено использовать символику (логотип) 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.

**Порядок оплаты услуг. Чип-браслет, его назначение и использование.**

Стоимость услуг Комплекса устанавливается Прейскурантом, утверждаемым Генеральным директором Государственного предприятия СОК «Фристайл». Цены на услуги указаны в кассах Комплекса, размещены на информационных табло и на официальном сайте.

Услуги Комплекса предоставляются Посетителю при условии полной предварительной оплаты согласно действующему Прейскуранту.

Оплаченное в соответствии с тарифом время подтверждает право Посетителя пользоваться услугами Комплекса в течение всего этого времени. *При оплате услуг предоставляется бесплатно 15 минут дополнительного времени для переодевания и окончательного расчета*.

Информация об акциях Комплекса расположена на официальном сайте Комплекса.

При покупке права пользования услугами Комплекса по просьбе работника Комплекса, осуществляющего прием денежных средств и выдачу чип-браслетов Посетителем должен быть предъявлен документ, удостоверяющий его личность и возраст.

После оплаты права пользования услугами Комплекса Посетителю выдается фискальный чек и чип-браслет. Фискальный чек должен быть сохранен Посетителем до конца посещения Комплекса. Чип-браслет является ключом входа на территорию платных зон Комплекса для пользования услугами бассейнов и аттракционов, ключом от персонального шкафчика, а также платежным средством за товары и услуги Комплекса. Вся информация об уплаченных Посетителем денежных средствах, приобретенных им в водных зонах товарах и услугах накапливается на чип-браслете и в единой базе данных Комплекса.

Перед посещением Комплекса Посетитель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, а также, в случае планируемого посещения водных зон Комплекса, уличную обувь (в пакете).

В уличной обуви на территорию водных зон проходить запрещается.

В гардероб не принимаются:

- головные уборы;

- зонты;

- портфели, сумки, ценности, документы, деньги, платежные карты, телефоны, ключи, украшения. Все ценные вещи можно сдать в персональную ячейку для хранения в зоне раздевалок;

- грязные вещи, предметы, имеющие стойкий запах;

- продукты питания.

Администрация не несет ответственности за пропажу и/или повреждение денежных средств, каких-либо личных вещей Посетителей, не подлежащих принятию в гардероб.

После посещения Комплекса Посетитель обязан забрать сданные ранее в гардероб вещи, возвратив при этом номерок (жетон). Администрация не несёт перед Посетителями ответственности за сохранность, целостность, комплектность вещей после их получения из гардероба.

Администрация не несет ответственности за вещи, которые не были забраны Посетителями из гардероба до окончания текущего рабочего дня Комплекса. Все не забранные своевременно из гардероба вещи хранятся не более 30(тридцати) дней, после чего подлежат утилизации.

В случае утери/порчи номерка (жетона) Посетитель обязан возместить стоимость номерка (жетона) согласно действующему Прейскуранту.

В случае утери номерка (жетона) от Посетителя требуются доказательства принадлежности сданного в гардероб имущества, решение о выдачи которого принимается работником гардероба совместно с сотрудником службы безопасности Комплекса. Выдача данного имущества осуществляется после предоставления Посетителем подтверждения об оплате за утерянный номерок (жетон) и составления расписки о получении имущества.

После получения чип-браслетов Посетители должны пройти через входной терминал в водно-развлекательную или водно-термальную зону по одному в течение 30(тридцати) минут, в противном случае чип-браслет будет заблокирован. Деньги в данном случае возврату не подлежат. Для прохода через турникет посетителю необходимо поднести чип-браслет к считывающему устройству у турникета. Исчисление времени, проведенного в Комплексе, начинается с момента входа Посетителя через входной турникет и завершается в тот момент, когда посетитель опускает чип-браслет в браслетоприемник по выходу из зоны раздевалок.

К дополнительно оплачиваемым услугам на территории Комплекса относятся:

* питание в кафе, барах Комплекса;
* услуги проката;
* другие виды услуг, утвержденные Администрацией.

Расчет наличными денежными средствами за услуги, оказываемые в водных зонах Комплекса, запрещен.

Стоимость полученных дополнительных услуг на территории водных зон накапливается на чип-браслет и оплачивается при выходе. Для расчета за указанные услуги с помощью чип-браслета, Посетителям зачисляется виртуальный кредит, размер которого зависит от возраста Посетителя и указан в действующем Прейскуранте. При использовании указанного размера кредита новый кредит активируется при погашении использованной суммы в кассах доплат в зоне раздевалок.

В случае утери/порчи чип-браслета при сохранении возможности определения суммы расходов штраф уплачивается следующим образом: штраф за утерю/порчу чип-браслета по действующему Прейскуранту плюс сумма расходов, совершенных на территории Комплекса.

В случае невозможности подтверждения задолженности по кредиту штраф уплачивается следующим образом: штраф за утерю/порчу чип-браслета по действующему Прейскуранту плюс полный размер предоставленного кредита в зависимости от категории Посетителя.

При возникновении вопросов относительно порядка использования чип-браслета Посетитель может обратиться к работникам Комплекса.

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

В случае приобретения Посетителем льготных комплексных программ посещения Комплекса деньги за неиспользованное время не возвращаются.

В случае превышения времени нахождения Посетителя в платных зонах Комплекса над предварительно оплаченным временем доплата производится из расчета за каждую дополнительную минуту пребывания по расценкам Прейскуранта, действующего на момент посещения Комплекса, в зависимости от возрастной категории посетителя и дня посещения, и подлежит погашению в кассе доплаты на выходе из зоны раздевалок.

В случае неспособности посетителя заплатить за дополнительно проведенное время или оказанные услуги, деньги с него взыскиваются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

**На территорию водных зон Комплекса запрещен вход лицам:**

* страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями; открытыми ранами и любыми другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью других посетителей;
* психическими заболеваниями (представляющими угрозу для окружающих), с неотложной хирургической патологией;
* лицам с открытыми, инфекционными ранами, асептическими повязками, страдающим фурункулёзом, конъюнктивитом, гельминтозами;
* лицам в период обострения хронических заболеваний;
* лицам с другими недомоганиями, представляющими опасность для личного здоровья и безопасности, а также для здоровья и безопасности других Посетителей;

**Рекомендуется воздержаться от посещения водно-развлекательной зоны:**

* беременным женщинам;
* лицам с грудными детьми;
* лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца;
* лицам с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и хлорсодержащим элементам;
* с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящихся на реабилитации, не переносящим перегрузок, возникающих при ускорении;
* лицам, подверженным сильным аллергическим реакциям;
* с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования водными аттракционами и бассейнами.

**Рекомендуется воздержаться от посещения водно-термальной зоны:**

* людям с повышенной чувствительностью к высоким температурам,
* при высоком артериальном давлении,
* при плохом самочувствии,
* беременным женщинам, людям,
* страдающим острыми заболеваниями инфекционной и иной природы,
* заболеваниями сердечно-сосудистой системы,
* гипертензией,
* ишемической болезнью,
* а также имеющим другие медицинские противопоказания.

Посетителям не рекомендуется вносить на территорию водной и водно-термальной зон дорогие и ценные вещи (мобильные телефоны, фото- и видеотехнику и т.п.), которые могут испортиться под воздействием влаги или могут быть утеряны и/или повреждены. В случае возникшей необходимости, для хранения ценных вещей рекомендовано использовать персональные ячейки хранения, расположенные у касс доплаты в зоне раздевалок.

Лица моложе 14 лет допускаются в Комплекс только в сопровождении взрослых, и должны находиться под их постоянным наблюдением. Группы лиц моложе 14 лет допускаются в Комплекс при следующем условии сопровождения: 1(Один) взрослый на группу не более 5(Пяти) несовершеннолетних. Сопровождающие детей взрослые лица несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

Дети до 10 лет должны находиться на территории водной зоны в специальных жилетах или нарукавниках в обязательном порядке.

**Правила пользования раздевалкой, душевыми и туалетами**

После гардероба Посетитель должен пройти в общую раздевалку с кабинками для переодевания, переодеться, сложить вещи в персональный шкафчик и закрыть его в соответствии с инструкцией, которая размещена на шкафчиках.

Переодевание и раздевание вне предназначенных для этого кабин запрещено.

Посетитель может выбрать любой свободный шкафчик с не горящей лампочкой. Для закрытия шкафчика следует, не хлопая, плотно прижать дверцу шкафчика (лампочка должна начать моргать), поднести чип-браслет к считывающему устройству примерно на 2 секунды до щелчка. О закрытии шкафчика сигнализирует загоревшаяся красная лампочка.

Одним чип-браслетом одновременно можно закрыть только один шкафчик. Количество закрытий и открытий шкафчика не ограничено.

Чип-браслету присваивается номер ящика, который можно узнать, приложив чип-браслет к считывающему устройству информационного терминала.

При возникновении неясностей по поводу запирания шкафчика следует обратиться к работникам Комплекса.

Открытие шкафчика осуществляется прикладыванием чип-браслета к считывающему устройству шкафчика. При выходе через выходной турникет шкафчик должен быть обязательно открыт.

В случае утери чип-браслета, автоматический шкафчик для хранения одежды в раздевалке вскрывается Администрацией, о чем составляется акт.

В случае обнаружения незакрытого персонального шкафчика с вещами посетителя работник Комплекса закрывает шкафчик служебным чип-браслетом.

Перед посещением водной зоны Комплекса и выходом из нее Посетитель должен принять душ.

Не допускается использовать в душевых шампуни, гели, жидкое мыло и другие гигиенические средства в стеклянной таре.

Перед выходом в водную зону из зоны раздевалок не допускается наносить на тело различные косметические и медицинские кремы и мази.

**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, либо возникшие в результате регулирования посетителем инженерно-технического оборудования Комплекса
* приносить в Комплекс личные надувные круги и другие специальные средства для плавания, за исключением специальных детских жилетов и нарукавников.
* входить на территорию водной зоны в уличной обуви.
* выходить за пределы зоны раздевалок с пакетами, сумками и т.д.
* 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.
* проносить во все зоны Комплекса продукты питания, алкогольные и безалкогольные напитки, кроме детского или специального питания в пластиковой/картонной упаковке.
* осуществлять прием пищи и напитков в местах, не предназначенных для этого, в том числе, в воде бассейнов Комплекса, в банях (саунах) и т.д.
* курить на всей территории Комплекса.
* проносить в Комплекс огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества.
* находиться в зоне декораций, залезать на ограждения платформ, террас, взбираться на трубы и поручни, кататься на перилах, лазить по стальным конструкциям.
* мусорить и нарушать санитарное состояние Комплекса
* пользоваться аттракционами, бассейнами, саунами и банями, а также джакузи в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, либо под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ.
* использовать на аттракционах водонепроницаемые камеры, подводные камеры, а также любого рода фото- и видеотехнику для съемки во время спуска с водных горок.
* находиться на территории водной зоны с детскими колясками. Оставлять коляски необходимо в специально отведенном месте.
* бегать, кричать, толкаться, свистеть, без надобности звать на помощь, вводя в заблуждение других посетителей и персонал Комплекса;
* пользоваться не работающими аттракционами.
* спускаться с горок и пользоваться бассейнами Посетителям, не владеющим навыками плавания.
* находиться на территории развлекательной (водной) зоны в нижнем белье, в уличной обуви, в верхней одежде или без купальных костюмов, в том числе, детям.
* пользоваться аттракционами и бассейнами Комплекса в купальных костюмах с висящими элементами, шнурками, поясами, выступающими твердыми или металлическими предметами, молниями, заклепками, пряжками, металлическими украшениями и др.
* пользоваться аттракционами, бассейнами, банями (саунами), джакузи и другими услугами водной и водно-термальной зон с надетыми украшениями любого вида или ювелирными изделиями любого вида, часами, заколками для волос, иными личными вещами, которые могут нанести вред самим посетителям и/или инвентарю Комплекса.
* плавать в бассейнах и спускаться с водных горок распущенными волосами.
* приносить с собой надувные бассейны, надувные круги, матрасы и прочее пляжное и плавательное снаряжение (исключение составляют надувные нарукавники и жилеты для малышей, резиновые купальные шапочки и сменная обувь на резиновой подошве).

В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены Посетители в обязательном порядке должны использовать для передвижения по Комплексу сменную обувь на резиновой подошве.

При пользовании бассейнами, аттракционами, водными горками необходимо оставлять свою сменную обувь таким образом, чтобы она не создавала препятствия другим посетителям и персоналу при перемещении внутри водной зоны.

При движении по лестницам Посетители обязаны держаться за поручни, перила.

При малейших недомоганиях или травмах Посетитель обязан обратиться к работнику Комплекса и проследовать в медицинский кабинет. Все Посетители Комплекса имеют право на оказание бесплатной доврачебной помощи.

В случае обнаружения кражи или порчи имущества Посетителя, необходимо незамедлительно сообщить об этом работникам Комплекса.

Так как пользование водными аттракционами требует физических усилий и активности перед их посещением Посетители должны адекватно оценить свои физические способности и умение плавать, а также степень риска и возможные последствия. Необходимую информацию о безопасном порядке использования аттракционов Посетители могут получить из Правил, из пиктограмм, от работников Комплекса, находящихся непосредственно у аттракционов.

Соблюдение всех правил, указаний и инструкций (пиктограмм) исключают причинение вреда здоровью. Администрация Комплекса напоминает, что отдых в Комплексе является экстремальным видом развлечений, и каждый должен адекватно оценивать свои возможности и состояние здоровья перед тем, как воспользоваться услугами Комплекса.

Посетители, которые не умеют плавать, перед посещением водной зоны Комплекса обязаны надеть специальные жилеты для плавания.

Посетители могут бесплатно пользоваться шезлонгами, находящимися на территории зоны релаксации и отдыха.

В процессе пользования водными аттракционами купальные костюмы могут прийти в негодность. Претензии по этому поводу не принимаются. Стоимость купальных костюмов не возмещается.

**Правила поведения на водных аттракционах и в бассейнах Комплекса**

Водная зона Комплекса в своем составе имеет экстремальные, семейные и детские водные аттракционы, бассейны, предназначенные для развлечений и свободного плавания, джакузи и различные душевые.

Территория водной зоны Комплекса относится к зоне повышенной опасности. Посетители, находящиеся на данной территории, обязаны неуклонно соблюдать общие правила безопасности нахождения на воде, правила безопасности пользования водными аттракционами и бассейнами.

Порядок прохода Посетителей на все аттракционы регулируется работниками Комплекса.

Родители и сопровождающие детей взрослые Посетители обязаны контролировать все действия детей, не допускать нарушений ими правил пользования бассейнами и аттракционами Комплекса.

При входе в бассейн/аттракцион Посетитель обязан внимательно изучить информационную табличку данного бассейна/аттракциона, и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Информация о технических параметрах аттракциона, ограничениях в спуске, разрешенных безопасных приемах спуска в виде надписей и пиктограмм, о видах опасного воздействия размещена на стартовых платформах аттракционов. У каждого работающего аттракциона находятся работники Комплекса. Посетитель обязан беспрекословно и точно выполнять их требования и инструкции. Посетитель может обратиться к работнику Комплекса для получения дополнительной информации.

После окончания спуска с горок Посетитель должен самостоятельно покинуть приемный бассейн (зону для приземления).

Рафты (тюбинги) являются средствами для спуска с водных горок. Использование рафтов (тюбингов) в других целях запрещено.

**На всех водных аттракционах (горках) запрещается:**

* начинать спуск с горки без команды работника Комплекса – инструктора аттракциона (далее «Инструктора»);
* пользоваться аттракционом самостоятельно, без разрешения Инструктора, а также с нарушением разрешенных позиций для спуска;
* Запрещается спускаться с горок лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического, психотропного опьянения, под воздействием иных одурманивающих веществ, а также лицам, находящимся под воздействием медицинских препаратов, которые понижают реакцию;
* спускаться без подачи воды, то есть во всех случаях отключения автоматической подачи воды на горки;
* пользоваться не предусмотренными конструкцией аттракциона вспомогательными средствами для спуска;
* пользоваться аттракционом с весом тела и ростом, несоответствующим указанным в инструкции (правилах) по пользованию водным аттракционом параметрам;
* ухватываться в процессе спуска за края горок, пытаться тормозить, расставлять в стороны конечности тела, переворачиваться и вставать;
* при старте придавать себе дополнительное ускорение путем отталкивания от фиксирующих поручней;
* при спуске на тюбингах раскачиваться по сторонам горок;
* в конце спуска, при вхождении в воду резко опускать ноги вниз;
* в бассейнах водных горок задерживаться у края желоба и в самом бассейне;
* плавать и нырять в зоне приводнения горок, идти или плыть против направления спуска;
* при отсутствии подачи воды, застревании самостоятельно продолжать спуск по желобу водной горки, пытаться идти, вставать, ползти или покинуть горку иным способом без разрешения Инструктора;
* осуществлять спуск с нарушением указанного интервала;
* пользоваться аттракционом, если это запрещено персоналом или предупредительными надписями;
* спускаться с водных горок лицам, не умеющим/плохо умеющим плавать;
* спускаться с горки, лежа на животе, головой вперед, стоя;
* спускаться с водных горок по двое или более человек одновременно друг за другом. Спуск с горки можно начинать только по команде Инструктора после того, как горка освободится от людей, и предыдущий посетитель полностью завершил свой спуск;
* спускаться в положениях, отличающихся от указанных в информации, правилах около горок для спуска или указанных Инструктором в месте старта;
* пользоваться горками для спуска, когда в связи с техническими неполадками приостановлена работа горки для спуска;
* Инструктор вправе принимать решение о прекращении общего доступа к пользованию аттракционом, исходя из соображений безопасной его эксплуатации и предотвращения возможного получения Посетителем травмы.

**Во всех бассейнах и джакузи Комплекса запрещено:**

* пользоваться маской для ныряния;
* применять косметические и медицинские мази и кремы и др. перед посещением водных горок и бассейнов;
* засорять воду бассейнов, бросать в бассейны посторонние предметы, затыкать специальные распылители и форсунки, ходить и прыгать по решеткам сливных отверстий и желобов;
* бегать, прыгать по прилегающим платформам, делать резкие движения, толкать других Посетителей, залезать на ограждения, мостики и декоративные фигуры;
* прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, кричать, использовать акробатические прыжки;
* лить напитки и иные жидкости в джакузи;
* нырять под воду в джакузи.

Посетители обязаны выполнять требования и команды Инструкторов, реагировать на их сигналы и предупреждения.

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

**Правила посещения сауны и бани**

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

Несовершеннолетние посетители в возрасте до 14 лет должны находиться в банях (саунах) только в сопровождении совершеннолетних посетителей.

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

При нахождении в водно-термальной зоне посетители обязаны использовать индивидуальные полотенца.

Находиться в водно-термальной зоне, в банях и саунах необходимо строго в купальных костюмах.

Отдыхать на лежаках разрешено только предварительно покрыв лежак полотенцем.

Перед окунанием в купель или посещением гидромассажного бассейна обязательно принимать душ после посещения бань (саун).

Перед посещением водно-развлекательной зоны после посещения бань (саун) Посетители в обязательном порядке должны принять душ.

**В водно-термальной зоне строго запрещено:**

* проносить с собой аэрозольные жидкости, еду, напитки на территорию бань (саун);
* проходить в зону в уличной обуви;
* шуметь, бегать на всей территории водно-термальной зоны;
* прыгать с бортика в бассейн или купель водно-термальной зоны;
* выливать воду и другие вещества на печь бань (саун);
* оставлять полотенца и одежду в банях (саунах);
* наносить на тело крем, масло, скраб и другие косметические средства;
* использовать баню (сауну) для таких гигиенических процедур как бритье кожных покровов тела, стирка предметов одежды;
* использовать бани и сауны для сушки полотенец и личных вещей;
* пользоваться своими вениками;
* прикасаться к металлическим частям оборудования, установленного в банях (саунах);
* регулировать приборы, находящиеся в помещениях бань (саун);
* бросаться снегом из снегогенератора;
* входить в сауны, бани и кабинеты, на которых висят таблички «ИДЕТ ПАРЕНИЕ», «ИДЕТ ПРОЦЕДУРА», «КВАРЦЕВАНИЕ» и др.;

**Правила посещения зоны общественного питания Комплекса**

Предоставление услуг общественного питания в водных зонах Комплекса осуществляется за денежные средства, начисленные на электронный браслет.

В сухих зонах Комплекса (боулинг, бильярд) расчет может производиться наличными деньгами либо с использованием банковских карт.

Так как Комплекс является зоной повышенной опасности, Посетители обязаны следить за количеством потребляемых ими алкогольных напитков, адекватно оценивать свое физическое состояние, понимать степень рисков нахождения в алкогольном состоянии у воды и прислушиваться к замечаниям и рекомендациям персонала баров по поводу количества выпитого ими алкоголя.

**На территории зон общественного питания запрещено:**

* приносить с собой еду, напитки, кроме детского специального питания;
* сорить и нарушать санитарное состояние в зоне общепита (выбрасывать остатки еды и посуды вне урн, плевать на пол и т.п.)
* залезать с ногами на столы, стулья, барные стойки;
* проявлять вандализм в отношении мебели, оборудования, элементов интерьера и т.п.
* нарушать нормы поведения в общественных местах, грубить персоналу и Посетителям,
* своевольно нарушать очередность и порядок обслуживания;
* отвлекать персонал посторонними разговорами.

В обслуживании может быть отказано лицу, чье поведение может представлять собой угрозу порядку, безопасности персонала и Посетителей, гигиеническому состоянию Комплекса и/или противоречит принятым в обществе правилам поведения и морали;

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

**Порядок предоставления Посетителям медицинской помощи**

Все Посетители Комплекса имеют право на получение первой доврачебной медицинской помощи.

При возникновении недомогания или получения травмы Посетитель обязан обратиться к работнику Комплекса и проследовать в медицинский кабинет, расположенный на втором этаже в водной зоне Комплекса.

Посетитель также может обратиться в медицинский кабинет самостоятельно.

При обращении в медицинский кабинет Посетитель обязан сообщить медицинскому персоналу свои данные (ФИО, год рождения, адрес), а также место и время получения травмы, или возникновения недомогания. Указанная информация заносится в медицинский журнал с целью статистического учета.

Медицинский персонал Комплекса справок, больничных листов, официальных заключений, выписок не выдает.

Медицинский персонал Комплекса оказывает первую доврачебную помощь, и при необходимости вызывает бригаду скорой медицинской помощи.

В случае отказа от рекомендаций медицинского персонала, а также отказа от получения первой доврачебной помощи при необходимости таковой Посетитель обязан написать расписку об отказе от первой доврачебной помощи. В данном случае медицинский персонал ответственности за пострадавшего не несет.

**Ответственность за несоблюдение Правил посещения Комплекса.**

В случаях демонстративного несоблюдения Правил при нахождении в любой зоне Комплекса, отказа выполнить законные требования работников Посетитель может быть удален за пределы Комплекса вне зависимости от оставшегося оплаченного времени нахождения, о чем сотрудниками отдела безопасности Комплекса составляется акт. Возврат денежных средств при этом не производится.

В случаях нанесения Посетителями материального ущерба Комплексу составляется акт, а материальная компенсация производится в соответствии с Правилами и действующим Прейскурантом.

К Посетителям, не соблюдающим Правила, не реагирующим на замечания работников Комплекса, находящимся в психически неуравновешенном состоянии, чье поведение нарушает общественный порядок и угрожает безопасности других лиц сотрудники отдела безопасности Комплекса уполномочены до прибытия сотрудников правоохранительных органов блокировать любую возможность для Посетителя продолжать нарушение.

**Порядок действий посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций**

Перед посещением Комплекса после ознакомления с Правилами посетители должны ознакомиться со схемами эвакуации из всех зон и помещений Комплекса, в которых планируется проведения досуга. Схемы эвакуации размещены на видных местах и доступны для изучения. Аварийные выходы и проходы к ним обозначены светящимися табло и указателями.

В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций после команды персонала или сигнала тревоги переданного по системе оповещения, посетители должны освободить и покинуть аттракционы и бассейны, помещения раздевалок, баров, ресторанов, санузлов и проч. и выйти на открытые территории, коротким путем покинуть Комплекс, используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.

Посетители обязаны четко выполнять команды обслуживающего персонала, передвигаться и действовать без паники, не бежать, не создавать давки в проходах и на лестничных маршах, держаться за поручни, не перелазить через ограждения и напирать на них, избегать при движении по территории Комплекса мест, находящихся на высоте, сохранять выдержку и спокойствие. Взрослые посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию детей.

***Администрация в праве вносить изменения в действующие правила, согласно изменениям законодательных актов Республики Беларусь и внутренних руководящих документов Комплекса.***