



ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА КОМПЛЕКСА LIME&WATER

1. Общие положения.

1.1 Настоящие правила поведения (далее - Правила) в СПА-комплексе апарт-отеля «Cosmos Stay Le Rond Sochi» (далее - СПА-комплекс) действуют на всех без исключения потребителей услуг СПА-комплекса (далее - Посетитель), а также на лиц, находящихся на территории СПА-комплекса и направлен на обеспечение безопасности и комфортного пребывания Посетителей в СПА-комплексе. С этой целью Правила предусматривают права и обязанности Посетителей СПА-комплекса, определение механизма реализации этих прав, а также выбор ряда запретов и ограничений, не допускающих действия таких граждан, которые могут причинить вред или неудобства другим Посетителям или Администрации СПА-комплекса, а также вред СПА-комплексу в целом.

1.2 Настоящие основные правила это:

- соблюдение правил безопасного пользования услугами на территории СПА-комплекса (далее — услуги СПА-комплекса или услуги);
- правила посещения аква-термального комплекса (бассейн, джакузи, сауна, хаммам);

1.3 Настоящие Правила размещаются для ознакомления на стойке рецепции СПА-комплекса в разделе.

1.4 Режим работы СПА-комплекса:

- понедельник-воскресенье, с 10 часов 00 минут до 22 часов 00 минут.

1.5 Режим работы СПА-комплекса устанавливается Администрацией СПА-комплекса самостоятельно, при этом Администрация СПА-комплекса вправе: - по своему усмотрению открывать и/или закрывать для пользования посетителей каждый конкретный бассейн/джакузи, сауну/хаммам или ограничить предоставление услуг (в том числе в отдельном бассейне или сауне) по техническим, эксплуатационным, организационным, санитарно-гигиеническим и др. причинам (аварийные ситуации оборудования и программного обеспечения, произошедшие не по вине исполнителя, временное отключение соответствующими службами электроэнергии, водоснабжения, наступление обстоятельств непреодолимой силы); - вносить изменения в график (режим) работы СПА-комплекса, связанные с техническими, организационными, санитарно-гигиеническими и другими причинами, о чем указывается на соответствующих информационных стенах СПА-комплекса, отеля и (или) на сайте в сети Интернет.

1.6 Каждому Посетителю, при регистрации на входе, выдается ключ-брраслет, который после посещения СПА-комплекса подлежит сдаче. Ключ-брраслет служит электронном ключом для открытия и закрытия индивидуального шкафчика для хранения вещей в раздевалке СПА-комплекса.

1.7 Детям, не достигшим 14 лет, посещение СПА-комплекса разрешено только в присутствии совершеннолетних Посетителей. Совершеннолетние посетители в полном объеме отвечают за безопасность детей, а также за ущерб, нанесенный детьми, которых они сопровождают.

1.8 СПА-комплекс не предоставляет гостям услуги по уходу, присмотру и содержанию несовершеннолетних детей. Обязанность следить за состоянием ребенка, его поведением возлагается в полном объеме на совершеннолетних Посетителей, сопровождающих несовершеннолетних детей. Дети в возрасте с 14 лет допускаются бассейн при умении держаться на воде без поддержки взрослых. Сопровождающим детей взрослым запрещается оставлять детей на территории комплекса, в чашах бассейнов одних без присмотра и позволять детям нарушать отдых других гостей.

1.9 Сопровождающее лицо несовершеннолетнего ребенка обязано разъяснить ребенку настоящие Правила, правила поведения в воде и обязано постоянно контролировать несовершеннолетнего ребенка, а также не допускать ребенка в воду бассейна одного при отсутствии у ребенка навыков плавания. В обязательном порядке использовать нарукавники для плаванья.

1.10 При оплате услуг по тарифам, Администрация СПА-комплекса вправе потребовать от Посетителя предъявления установленных документов, подтверждающих возраст ребенка, а также непосредственное присутствие такого ребенка при оплате услуг.

1.11 Оплаченная услуга - «Разовое посещение СПА комплекса» дает право на один проход на территорию СПА-комплекса. Нахождение в СПА комплексе не ограничивается по времени в течении одного дня.

1.12 В случае утраты или повреждения ключ-брраслета, Посетитель СПА-комплекса обязан оплатить стоимость утраченного или поврежденного браслета, согласно действующему прейскуранту порчи имущества.

1.13 В связи с ограниченным количеством шезлонгов на территории СПА-комплекса, в моменты высокой загрузки, Посетителям не гарантируется предоставление шезлонга во временное пользование. Вновь освобождаемые шезлонги предоставляются Посетителям в порядке живой очереди.

1.14 Оплачивая стоимость услуг СПА-комплекса и/или осуществив проход на территорию СПА-комплекса, Посетитель подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, Посетитель (несовершеннолетний ребенок Посетителя) не имеет медицинских противопоказаний для плавания (купания) в бассейне, находления в сауне и хаммаме, имеет необходимые начальные навыки плавания. Посетитель должен самостоятельно оценивать возможности (функциональное состояние) своего организма (организма своего ребенка) и его соответствие условиям физической нагрузки. Посетитель предупрежден о том, что слишком долгое пребывание в саунах, паровых хаммамах вызывает повышение температуры тела, что может оказаться опасным для здоровья. Каждый Посетитель несет личную



ответственность за состояние своего здоровья и за здоровье находящихся с ним детей во время нахождения на территории СПА-комплекса и принимает на себя все риски получения травм.

1.15 При нахождении на территории СПА-комплекса, в целях эффективного и безопасного использования услуг каждому Посетителю необходимо неукоснительно соблюдать требования настоящих Правил, указания обслуживающего персонала, а также требования соответствующих информационных, предупреждающих, указательных знаков (стендов, табличек, объявлений и пр.), ознакомившись с ними до момента начала оказания услуг.

1.16 Администрация СПА-комплекса не несет ответственности за пропажу/порчу/уничтожение имущества Посетителя, оставленных без присмотра на территории или в шкафчике хранения.

2. Категории Гостей и порядок посещения СПА-комплекса.

2.1 СПА-комплекс предоставляет услуги на посещение аква-термальной зоны и тренажерного зала следующим категориям Посетителей:

- Посетители, зарегистрированные и проживающие в отеле «Cosmos Stay Le Rond Sochi»;
- Посетители, не зарегистрированные и не проживающие в отеле «Cosmos Stay Le Rond Sochi».

2.2 Для Посетителей, зарегистрированных и проживающих в отеле «Cosmos Stay Le Rond Sochi», в тариф проживания включено бесплатное посещение СПА-комплекса. Гость, проживающий в отеле, обязан предъявить браслет/карту гостя на ресепшн СПА-комплекса, ознакомиться с правилами посещения и поставить подпись в листе ознакомления, указав ФИО и номер комнаты.

2.3 Для Гостей, проживающих в отеле, в период посещения СПА-комплекса предоставляется в пользование без дополнительной оплаты: 1 полотенце. Полотенце является собственностью СПА-комплекса и должно быть сдано (в корзину для использованного белья) сразу после посещения СПА-комплекса.

2.4 Для Посетителей, не зарегистрированных и не проживающих в отеле, все услуги СПА-комплекса предоставляются по утвержденному прайс-листу.

3. Посетителям СПА-комплекса запрещается.

3.1 Посещать СПА-комплекс, пользоваться бассейнами и сауной и хаммамом при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечениях, в плохом самочувствии, а также лицам, принимающим лекарственные препараты, которые оказывают угнетающее действие на центральную нервную систему и реакцию;

3.2 Проходить на территорию СПА-комплекса в верхней одежде, в уличной обуви;

3.3 Находиться в СПА-комплексе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

3.4 Приносить в СПА-комплекс огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, в том числе использовать стеклянную или керамическую посуду для еды и напитков, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики. А также приносить на территорию СПА-комплекса и применять взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия, фейерверки и т.д.), разжигать на территории СПА-комплекса огонь;

3.5 Курить на территории СПА-комплекса (а именно сигарет, сигар, электронных сигарет, вейпов, кальянов);

3.6 Приносить с собой и распивать спиртные напитки, а также принимать пищу на территории СПА-комплекса и в чашах бассейнов (за исключением специально отведенных для этого мест);

3.7 Бросать посторонние предметы в бассейн и мусорить на территории СПА-комплекса;

3.8 Шуметь, нецензурно выражаться, вызывающие себя вести, нарушать общественный порядок, провоцировать других Посетителей;

3.9 Втирать в кожу косметические средства (крема, мази и т.д.) до посещения бассейна. Пользоваться косметическими средствами и вениками в сауне, использовать различные кремы и мази, парфюмерную продукцию, эфирные масла, мед, косметические средства перед использованием бассейнов, сауны и хаммама;

3.10 Самостоятельно производить любые косметические процедуры в помещениях СПА-комплекса (маникюр, педикюр, пилинг, парения и т.д.);

3.11 Ходить босиком в СПА-комплексе. В целях безопасности необходимо надевать резиновые сланцы или одноразовые тапочки с нескользящей подошвой;

3.12 Находиться на территории СПА комплекса, плавать в бассейне, посещать сауну и хаммам без купального костюма; детям: находиться на территории СПА-комплекса и плавать без купальных костюмов, трусиков для плавания, непромокаемых подгузников;

3.13 Бегать на территории СПА-комплекса. При использовании бассейна также запрещено: прыгать, нырять или погружаться в воду иными способами с бортиков бассейнов, так как размеры бассейнов не рассчитаны на подобные погружения, что может привести к травмированию, проявлять избыточную активность, в том числе допускать избыточную активность несовершеннолетних детей, или совершать иные действия, которые могут представлять опасность для окружающих;

3.14 Проводить фото и видео съемку, с использованием профессиональной аппаратуры без согласования с Администрацией отеля;

3.15 Входить и находиться в служебных, подсобных и вспомогательных помещениях, предназначенных для обслуживания СПА-комплекса и персонала СПА-комплекса;

3.16 Прикасаться, включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование;

3.17 Лить воду на каменку в сауне/накрывать каменку (печь в сауне) посторонними предметами и заливать каменку водой для получения пара;

3.18 Игнорировать требования сотрудников СПА-комплекса, проявлять неуважение или грубость к сотрудникам и другим посетителям СПА-комплекса;

3.19 Приносить на территорию СПА-комплекса животных;



В случае нарушения требований настоящих Правил и не реагирования на обоснованные требования Администрации Посетитель может быть удален с территории СПА-комплекса сотрудниками Службы Безопасности, без компенсации оплаченной им стоимости услуг.

4. Правила посещения аква-термальной зоны.

- 4.1 Перед посещением бассейна или термальной зоны каждый Посетитель должен оценить свое состояние здоровья на предмет соответствия условиям пребывания в СПА-комплексе, физические и психоэмоциональные возможности, умение плавать в отношении себя и своих подопечных (детей). Территория бассейна или термальной зоны является зоной повышенного риска травмирования. Посетителям, имеющим медицинские противопоказания, такие, как высокое кровяное давление, сердечно-сосудистые заболевания или проблемы с дыхательной системой, употреблявшими недавно спиртные напитки или лекарства, следует избегать воздействия высокой температуры.
- 4.2 Для посещения саун необходимо иметь предназначеннную для этого одежду: купальный костюм, купальник (для женщин), плавки (для мужчин), плавки (непромокаемый подгузник) для детей.
- 4.3 Запрещается нахождение в сауне и хаммаме с голым торсом -без верхней части купальника (для женщин);
- 4.4 Рекомендуется заходить в сауну и хаммам в головном уборе (шапке для сауны/бани), защищающем голову от воздействия повышенной температуры. Перед входом в горячее помещение рекомендуется вымыться под теплым душем, с мылом и насухо обтереться. Не мочить голову, чтобы не вызвать перегрева головы;
- 4.5 Необходимо соблюдать правила личной гигиены. Перед посещением сауны и хаммама, после посещения сауны и хаммама, а также - туалетных комнат, и перед погружением в бассейн обязательно принимать душ;
- 4.6 В целях личной гигиены следует использовать полотенца, предоставляемые в СПА-комплексе и стелить их на скамью в сауне;
- 4.7 Во время нахождения в сауне следует избегать соприкосновения с поверхностью каменки - это может вызвать сильные ожоги;
- 4.8 Запрещается проносить в сауну пластиковую посуду;
- 4.9 Запрещается накрывать каменку посторонними предметами (полотенцами, купальниками и пр.);
- 4.10 Запрещается самостоятельно переключать/изменять температуру в хаммаме и сауне;
- 4.11 Каждый Посетитель обязан входить в бассейны по специальным лестницам и спускам, которыми оборудованы бассейны. Гостям, не умеющим плавать, запрещено находиться в бассейне вдали от борта бассейна или входа в него, исключая для себя возможность в любой момент ухватиться за опору;

5. Правила посещения процедурной зоны.

- 5.1 Чтобы попасть на желаемую процедуру в удобное для Вас время, рекомендуется осуществлять бронирование СПА - процедуры заблаговременно.
- 5.2 В день проведения процедуры необходимо прибыть в СПА-комплекс за 15 минут до начала процедуры, чтобы преодолеть и получить ответы на все интересующие Вас вопросы. СПА-комплекс не несет ответственности за ухудшение состояния Вашего здоровья в том случае, если Вы не сообщили специалисту о ранее перенесенных травмах или хронических заболеваниях.
- 5.3 Опоздание, сокращает время Вашего пребывания на процедуре, что сказывается на качестве предоставления услуги. В случае опоздания более чем на 20 мин, администратор вправе отменить бронирование. В случае, если Вы по каким-то причинам не можете посетить СПА - комплекс, просим Вас сообщить об этом заранее, не менее чем 6 часов до начала процедуры.
- 5.4 Перед сеансом рекомендуется снять с себя все украшения. Использовать одноразовое белье (выдается в кабинете для процедур).

6. Права Посетителей.

- 6.1 Каждый Посетитель имеет право:
- посещать СПА-комплекс в соответствии с настоящими Правилами;
 - использовать абонемент на посещение СПА-комплекса только в установленный в нем период времени;
 - сообщать Администрации СПА-комплекса обо всех недостатках СПА-комплекса, некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания по улучшению его работы;
 - пользоваться в установленном порядке находящимися в раздевалке индивидуальными шкафами для хранения вещей;
 - осуществлять расчеты за оказанные услуги в порядке, установленном настоящими Правилами;
 - обращаться к администрации СПА-комплекса (обслуживающему персоналу) за разъяснениями настоящих Правил и по всем вопросам оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами.
- 6.2 По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе пользования услугами СПА-комплекса, Посетитель вправе немедленно обращаться за их разрешением к администрации СПА-комплекса. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия Посетителя может быть заявлена непосредственно в день оказания услуги и рассмотрена принимающей стороной (Администрацией СПА-комплекса) с дачей письменного ответа в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения и удовлетворения претензии потребителя не установлены действующим законодательством РФ. В случае не предъявления письменной претензии Посетителем в день оказания услуг, услуги СПА-комплекса считаются оказанными с надлежащим качеством, в надлежащем количестве и полностью принятыми Посетителем СПА-комплекса без замечаний.
- 6.3 В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров, в том числе путем направления письменных претензий, они подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции в соответствии с законодательством РФ.



7. Обязанности Посетителя.

- Ознакомиться и соблюдать настоящие правила посещения СПА- комплекса, соблюдать правила общественного порядка, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу СПА-комплекса, соблюдать правила техники безопасности, правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, а также поддерживать порядок и чистоту;
- Бережно относиться к имуществу, предоставленного в пользование, в противном случае посетитель оплачивает полную стоимость причинённого ущерба, согласно установленному прейскуранту;
- При обнаружении каких-либо дефектов до начала посещения незамедлительно сообщить об этом персоналу СПА-комплекса;
- Возвращать использованные полотенца, халаты и ключ-брраслет от шкафчика Посетителя при выходе из раздевалки СПА-комплекса;
- Сообщать Администрации СПА-комплекса обо всех опасных ситуациях и предметах, которые могут грозить безопасности людей, находящихся в СПА-комплексе;
- В случае раздражающего действия воды бассейна на слизистые и кожу немедленно покинуть бассейн;
- В случае получения травмы во время нахождения в бассейне, хаммаме или сауне, болевых ощущений в суставах, мышцах конечностей, судорог, сильного покраснения глаз и кожного покрова, возникновения кровотечения, а также при плохом самочувствии немедленно подать сигнал матросу - спасателю или другим Посетителям о необходимости оказания первой помощи;

8. Иные условия.

8.1 В случае, если действия посетителя нанесли имущественный ущерб, предприятие вправе требовать возмещения ущерба. По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается Администрацией СПА-комплекса и Посетителем, который нанес ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа Посетителя от подписания акта, в нем делается соответствующая запись в присутствии не менее двух свидетелей, которые не являются работниками предприятия. В случае если ущерб нанесен несовершеннолетними, не достигшими возраста 14 лет, возмещение ущерба производится в порядке, установленном действующим законодательством, его законными представителями.

8.2 Администрация СПА-комплекса в соответствии с настоящими Правилами не принимает на себя никаких заранее оговоренных обязательств и гарантий перед Посетителем, связанных с состоянием бассейнов, хаммама и сауны, зависящем от факторов, на которые Администрация СПА-комплекса не может оказать влияние (неблагоприятные погодные условия, неподходящие Посетителю температурные условия воды и воздуха, большое количество посетителей, навыки и стиль плавания Посетителей и т.д.).

8.3 Администрация СПА-комплекса вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Указанные изменения в Правила вступают в силу с момента их размещения на информационных стендах на территории СПА-комплекса и апарт-отеля «Cosmos Stay Le Rond Sochi» и (или) на официальном сайте отеля. Посетитель обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к Правилам до момента оплаты услуги.