

## **Правила посещения WELLNESS-центра коллекции отелей Golden Hills**

### **1. Общие положения и правила**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», «Правил бытового обслуживания населения» и на основании стандартов "ГОСТ Р 57015-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Услуги бассейнов. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.07.2016 N 860-ст)

- 1.1. Данные правила регулируют отношения между потребителем - гражданином, имеющим намерение заказать, либо заказывающим и использующим услуги исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее Гость) и исполнителем – Wellness-центром Golden Hills (далее Wellness-центр). Правила определяют основы и порядок посещения Wellness-центра, устанавливают права, обязанности и запреты, выполнение которых обязательно для лиц, пользующихся услугами Wellness-центра, гостей отеля и сопровождающих лиц.
- 1.2. Правила являются неотъемлемым приложением к договорам (в том числе заключенным путем совершения активных конклюдентных действий), заключаемым с физическими и юридическими лицами, а также группами лиц.
- 1.3. Посетители обязаны ознакомиться с настоящими правилами до пользования услугами Wellness-центра. Оплатив услугу, Посетитель Wellness-центра дает согласие на соблюдение настоящих Правил, и несет ответственность за их нарушение в соответствии с действующим законодательством РФ и положениями настоящих Правил.
- 1.4. Wellness-центр является зоной с риском получения травм. Настоящие Правила ОБЯЗАТЕЛЬНЫ к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Wellness-центра.
- 1.5. Данные правила размещены в информационной папке потребителя на ресепшн отеля, на ресепшн Wellness-центра, а также на официальном сайте отеля Golden Hills [www.golden-hills.pro](http://www.golden-hills.pro) Уточнить/получить информацию можно также у сотрудников Wellness-центра.
- 1.6. К Wellness-центру относятся:

- крытый бассейн с подогреваемой пресной водой;
- финская сауна;
- хамам;
- зона фитнеса;
- бар;

А также раздевалки, душевые, общие и служебные помещения.

- 1.7. Книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию, находится у администратора на ресепшн.
- 1.8. Посещение Wellness-центра возможно только согласно его расписанию:

#### **Часы работы:**

- с 09:00 до 16:00 – Взрослые и дети
- с 17:00 до 20:00 – Взрослые

### **2. Порядок оплаты услуг**

- 2.1. Посетитель обязан оплатить услуги Wellness-центра в размере 100 % стоимости, согласно прейскуранту цен, если эта услуга не входит в предоставляемые отелем иные услуги:  
Для Гостей не проживающих в отеле: абонемент на 1 день - 1500 руб./взр, 700 руб./дети (с 7 до 12 лет), дети с 6 до 0 лет - бесплатно.  
Для Гостей отеля 3\*: абонемент на 1 день - 1000 руб./взр, 600 руб./дети (с 7 до 12 лет), дети с 6 до 0 лет - бесплатно.  
Для Гостей отеля 4\*: посещение входит в стоимость проживания.
- 2.2. Посетители, желающие попасть на территорию Wellness-центра с целью сопровождения несовершеннолетнего ребёнка, обязаны оплатить вход согласно прейскуранту и переодеться: мужчины - в плавки/шорты, женщины в купальные костюмы, соответствующие нормам приличия для посещения общественных мест.
- 2.3. Оплата услуг Wellness-центра принимается в валюте Российской Федерации (рублях).
- 2.4. Оплата услуг производится на ресепшн отеля Golden Hills.
- 2.5. Оплата подтверждает право Гостя пользоваться услугами Wellness-центра в течение одного дня согласно расписанию.

### **3. Порядок и правила предоставления услуг**

- 3.1. В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов, администрация оставляет за собой право попросить посетителей предъявить службе безопасности содержимое личных вещей к осмотру на основании ст.27.7, ст.21.10 Административного Кодекса РФ.
- 3.2. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологических правил проход с детскими колясками и велосипедами на территорию Wellness-центра запрещен. Исключением являются средства перемещения для людей с ограниченными возможностями.
- 3.3. Перед использованием Wellness-центра Гость обязан ознакомиться с правилами безопасности и порядком их использования, соблюдать меры безопасности и следовать указаниям сотрудников Wellness-центра при посещении всех зон комплекса. Администрация не несет ответственности за травмы и повреждения, полученные посетителями в результате несоблюдения Правил посещения Wellness-центра.
- 3.4. Оборудование Wellness-центра должно использоваться строго в соответствии с его назначением и инструкцией по применению.
- 3.5. Посетители обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим Посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих.
- 3.6. В целях безопасности Посетителей на территории Wellness-центра ведется видеонаблюдение (за исключением комнат личной гигиены, раздевалок и душевых).
- 3.7. На территории Wellness-центра женщины должны находиться в слитных или раздельных купальниках, мужчины – в плавках, соответствующих общепринятым нормам приличия. Дети до 3-х лет включительно, должны быть одеты в специальные непромокаемые памперсы. В целях личной безопасности Гостям не следует носить любые виды украшений, в том числе серьги, клипсы, цепочки, ожерелья, кольца, часы, браслеты, а также купальные костюмы с металлическими застежками или декоративными вставками, очки. Сотрудники Wellness-центра вправе отказать такому Посетителю в пользовании некоторыми зонами отдыха.  
В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Гость должен использовать для передвижения по Wellness-центра

сменную обувь на резиновой нескользящей подошве либо одноразовые тапочки, предлагаемые сотрудником Wellness-центра.

3.8. Посетители обязаны соблюдать на территории бассейна правила безопасности нахождения на воде.

3.9. Администрация Wellness-центра не рекомендует посещать бассейн Гостям, которые не умеют плавать.

### **3.10. Порядок пользования раздевалками и душевой:**

3.11.1 Для хранения вещей Гостей в раздевалках предоставляются индивидуальные шкафчики на замке на безвозмездной основе.

3.11.2 Гость должен пройти в раздевалку, переодеться, сложить вещи в персональный шкафчик, закрыть его.

3.11.3 Гости должны внимательно относиться к личным вещам, не оставлять их без присмотра, не доверять их сторонним лицам. Wellness-центр не несет ответственность за сохранность вещей, оставленных без присмотра в открытых шкафчиках, либо при утере ключа, в зоне раздевалок, душевых, аквазоне и пр. Также Гость обязан возместить штраф за утерю ключа от шкафчика в размере 300 рублей. Покидая зону Wellness-центра, Гость обязан сдать ключ от индивидуального шкафчика сотруднику Wellness-центра.

3.11.4 Перед посещением Wellness-центра Гости обязаны принять душ, используя моющие средства.

### **3.12. Правила посещения хамама и финской сауны:**

3.12.1. Данные правила размещены на специальных информационных табличках, расположенных при входе в сауны. Гости, желающие посетить зоны повышенного температурного режима, должны прежде внимательно с ними ознакомиться.

3.12.2. В целях обеспечения безопасности посещения зон повышенного температурного режима, **запрещено:**

- ✓ Находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.
- ✓ Употреблять разного рода напитки и еду.
- ✓ Посещать при наличии противопоказаний по здоровью, наличии повреждений кожных покровов (ран, ожогов, различного рода раздражений и другое) либо при плохом самочувствии.
- ✓ Оставлять несовершеннолетних детей одних без присмотра.
- ✓ Подходить близко к источникам тепла.
- ✓ Использовать в целях личной гигиены.
- ✓ Пользоваться в финской сауне принесенными с собой грязями, солями, медом и другими косметическими средствами (допустимо только в зоне хамама).
- ✓ Находиться в саунах слишком продолжительное время
- ✓ Посещать сауны с украшениями, изготовленными из различных металлов, а также в одежде с металлическим декором
- ✓ Выливать воду и другие вещества на печь
- ✓ Сушить личные вещи.
- ✓ Использовать веник.

3.12.3. В целях личной гигиены и безопасности необходимо использовать полотенца/простыни и стелить их на скамью, прежде чем сесть на нее.

3.12.4. Перед и после посещения саун необходимо обязательно принять душ.

## **4. На территории Wellness-центра строго запрещается:**

4.1. посещать Wellness-центр лицам с инфекционными, кожными и другими видами заболеваний, передающимися бытовым путем, с открытыми ранами, а также при наличии медицинских

- повязок и лейкопластырей. Посетители, нарушившие данное правило, несут полную ответственность, в том числе материальную, за ущерб, причиненный здоровью других посетителей согласно законодательству РФ.
- 4.2. наносить на тело косметические средства, крема, мази перед посещением бассейна.
  - 4.3. приносить с собой на территорию Wellness-центра продукты питания и напитки, кроме детского или специального питания.
  - 4.4. приносить с собой спиртные напитки, наркотические средства, лекарства, таблетки и табачные изделия, холодное, огнестрельное и травматическое оружие, взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества, стеклянную тару и другие опасные предметы.
  - 4.5. находится на территории Wellness-центра с признаками алкогольного, наркотического опьянения.
  - 4.6. находится в Wellness-центре в верхней одежде, уличной обуви, длинных брюках/шортах, с распущенными волосами.
  - 4.7. находится на территории Wellness-центра, в нижнем белье, без верхней и/или нижней части купальника, а также в купальном костюме/плавках, не соответствующих общепринятым нормам приличия (просвечивающие, слишком открытые, из материалов, не предназначенных для купания, не прикрывающих наготу должным образом).
  - 4.8. приходить в Wellness-центра с животными.
  - 4.9. находится в аквазоне несовершеннолетним детям без сопровождения взрослых.
  - 4.10. нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах.
  - 4.11. проходить на территорию аквазоны с пакетами, сумками и т.п.
  - 4.12. курить на всей территории Wellness-центра.
  - 4.13. заходить в любые служебные помещения Wellness-центра и самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование. Посетители, нарушившие данный пункт правил, несут полную ответственность, в том числе материальную, за неполадки, аварии и их последствия, произошедшие по их вине.
  - 4.14. прыгать и нырять в детской мелководной зоне, баловаться, удерживать друг друга под водой, кричать, выполнять акробатические прыжки, задерживать дыхание под водой, подавать ложные сигналы о бедствии.
  - 4.15. бегать/ходить по решеткам, закрывающим переливные лотки.
  - 4.16. бегать и быстро ходить на территории Wellness-центра, во избежание падений и травм
  - 4.17. пользоваться Wellness-центром посетителям с заболеваниями сердечной системы, опорно-двигательного аппарата, расстройствами нервной системы, с повышенной чувствительностью к высоким температурам и высокой чувствительностью кожи, имеющим медицинские противопоказания, а также беременным женщинам. При малейших недомоганиях или травмах Посетитель должен обратиться к сотрудникам Wellness-центра.
  - 4.18. Беспокоить других Посетителей, нарушать чистоту и порядок, использовать в своей речи нецензурные или ненормативные выражения, вести себя слишком громко или агрессивно по отношению к другим Гостям или персоналу Wellness-центра.

## **5. Правила посещения Wellness-центра несовершеннолетними детьми**

- 5.1. Дети до 6 лет включительно, допускаются на территорию Wellness-центра в сопровождении взрослых бесплатно, используя для хранения одежды шкафчик сопровождающего.
- 5.2. На территории Wellness-центра дети до 18 лет должны находиться строго под наблюдением взрослых, которые несут за них полную ответственность. В целях обеспечения безопасности одному взрослому рекомендовано сопровождение не более 3 детей.
- 5.3. Нахождение ребенка в возрасте до 14 лет в чаше бассейнов должно быть только под непосредственным контролем родителей.

5.4. В случае, если на территории Wellness-центра Гость, сопровождающий ребенка/детей упустил из видимости/потерял ребенка он должен немедленно обратиться к любому сотруднику Wellness-центра. Категорически не допускается отлучаться, оставлять ребенка/детей под присмотром посторонних взрослых.

## **6. Права и обязанности посетителя**

### **6.1. Посетитель имеет право на:**

- ✓ нахождение в Wellness-центра в часы его работы, при условии оплаты услуг Wellness-центра согласно тарифам.
- ✓ полную и достоверную информацию о порядке оказания услуг, правилах оплаты услуг, правилах безопасности.
- ✓ получение оплаченных услуг в полном объеме.
- ✓ обеспечение безопасности нахождения на территории Wellness-центра.
- ✓ обеспечение сохранности вещей, переданных в гардероб, оставленных в закрытых вещевых ящиках в зоне раздевалок.
- ✓ неразглашение персональных данных, ставших известными работникам Wellness-центра.

### **6.2. Посетитель обязан:**

1. соблюдать настоящие Правила и Правила пользования Wellness-центром.
2. бережно относиться к имуществу, оборудованию Wellness-центра, выданному Посетителю для временного пользования.
3. в случае нанесения ущерба имуществу и/или оборудованию возместить данный ущерб Wellness-центру в полном объеме.
4. При малейших недомоганиях или травмах посетитель должен обратиться к сотруднику Wellness-центра.

## **7. Права и обязанности Wellness-центра.**

### **7.1. Wellness-центр обязан:**

- 7.1.1. предоставлять полную и достоверную информацию о порядке предоставления услуг, стоимости услуг, предоставляемых льготах, проводимых акциях и т.п.
- 7.1.2. по первому требованию Посетителя предоставить Книгу отзывов и предложений.
- 7.1.3. обеспечивать безопасное нахождение Посетителей на территории Wellness-центра.
- 7.1.4. использовать для оказания услуг только те расходные материалы и оборудование, которые соответствуют требованиям безопасности в соответствии с установленными нормативами.
- 7.1.5. в случае приостановления работы (закрытия) части или всего Wellness-центра уведомить об этом Посетителей путем размещения информации о периоде перерыва (закрытия) любым доступным способом.

### **7.2. Wellness-центр имеет право:**

- 7.2.1 Отказать в оказании услуг Посетителям или проводить с территории Wellness-центра Посетителей в следующих случаях:
  - при нахождении Посетителей с признаками алкогольного, наркотического опьянения;
  - лицам с признаками инфекционных, кожных и других видов заболеваний, передающимися бытовым путем, с открытыми ранами, а также при наличии медицинских повязок и лейкопластырей;
  - лицам, не достигшим 18 лет, без сопровождения взрослых;
  - при грубом нарушении требований безопасности нахождения на территории Wellness-центра;

- при отказе Посетителей выполнить требования сотрудников Wellness-центра соблюдать Правила безопасности;
- при отказе сопровождающих лиц от выполнения требований Wellness-центр следить за детьми, не достигшими 18 лет;
- при нарушении любого пункта настоящих Правил

Несоблюдение правил посещения Wellness-центра и/или попытка помешать отдыху других людей, является основанием для удаления посетителя с территории Wellness-центра.

В случае отказа и/или приостановления услуг Посетителю (или Посетителям) по вине последних Wellness-центр при вышеуказанных ситуациях возврат денег за неиспользованные услуги не производит.

7.2.2. остановить (приостановить) работу любого оборудования (всех комнат) Wellness-центра в следующих случаях:

- планово-предупредительного ремонта оборудования (согласно графику);
- проведения текущих ремонтов, генеральных уборок, санитарных дней;
- технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования;
- аварийных ситуаций, 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 Wellness-центра обстоятельств, делающих невозможным предоставление Посетителю услуг Wellness-центра;
- максимальной загрузки Wellness-центра, то есть одновременного нахождения на территории водной зоны 30 человек;

7.2.3. устанавливать повышенные тарифы на период выходных, праздничных дней, а также в ночное время.

### 7.3. Wellness-центр не несет ответственность:

- ✓ за ценные вещи Посетителей, оставленные в шкафчике, а не в сейфе на стойке администратора;
- ✓ за вред, причиненный здоровью Посетителя без вины Wellness-центра во время нахождения его на территории Wellness-центра;
- ✓ за состояние здоровья и возможный травматизм ребенка в случае отсутствия вины Wellness-центра, если ребенок оставался без наблюдения взрослого в нарушение настоящих Правил;
- ✓ за оставленные без присмотра личные вещи.

### Ответственность сторон.

1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг Wellness-центр несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.
2. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены только в письменном виде при принятии оказанной услуги или в ходе ее оказания.
3. Порядок и сроки удовлетворения Wellness-центром претензий Посетителей, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей».
4. В случае причинения посетителями материального ущерба Wellness-центру, вопрос о возмещении решается путем согласования с администрацией, а в случае недостижения согласия – в судебном порядке.