

**«УТВЕРЖДАЮ»**



Заместитель генерального директора  
по коммерческим вопросам АО «Лужники»

Д.В. Путинцев

**Правила посещения  
Многофункционального плавательного центра АО «Лужники»  
(Дворца водных видов спорта)**

Данный документ является официальным, публичным и безотзывным предложением (публичной офертой на основании пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации).

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила (далее – «Правила») регулируют отношения между потребителем физическим лицом, имеющим намерение заказать, либо заказывающим, приобретающим и использующим услуги (товары) для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – «Посетитель») и Акционерным обществом «Олимпийский комплекс «Лужники» (далее – «Исполнитель») оказывающим услуги Посетителям на территории Многофункционального плавательного центра (Дворца водных видов спорта) (далее – «ДВОРЕЦ»).

1.2. Акцепт публичной оферты означает, что Посетитель полностью и безоговорочно согласен со всеми предложениями Правил и равносителен заключению договора об оказании услуг в Многофункциональном плавательном центре (Дворце водных видов спорта) АО «Лужники» (далее – «Договор»).

В случае, если Посетитель не согласен с каким-либо пунктом Правил, Исполнитель предлагает отказаться от заключения Договора и пользования услугами Исполнителя.

1.3. Акцептом публичной оферты является осуществление Посетителем оплаты услуг в порядке, определенном в разделе 4 Правил. Договор вступает в силу с даты осуществления Посетителем оплаты за услуги. Частичный акцепт, а равно акцепт на иных условиях (не предусмотренных публичной офертой) не допускается.

1.4. Посетитель обязуется регулярно отслеживать изменения в Договоре, размещаемые на официальном сайте ДВОРЦА [www.aqua.luzhniki.ru](http://www.aqua.luzhniki.ru), в платежно-навигационных терминалах и информационном стенде Дворца.

1.5. Соглашаясь с условиями Договора, Посетитель подтверждает свое право и дееспособность, финансовую состоятельность, а также осознает ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора.

1.6. В силу исполнения Договора Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Посетителя на основании статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Акцептирую публичную оферту, Посетитель дает согласие Исполнителю в целях заключения и исполнения Договора, а также для прочих внутренних целей организации собирать, хранить и использовать персональные данные Посетителя (далее - Согласие). Обработка персональных данных Посетителя допускается на бумажных и электронных носителях (с использованием и без использования специальных баз данных). Согласие дается до истечения сроков хранения соответствующей информации. Согласие может быть отозвано Посетителем в любой момент путем направления соответствующего письменного уведомления на адрес для почтовой корреспонденции Исполнителя.

1.7. Правила ДВОРЦА, инструкции (правила) по пользованию водными горками и аттракционами, развлекательными и спортивно-оздоровительными бассейнами на территории ДВОРЦА составлены в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.8. Правила устанавливают порядок обслуживания (оказание услуг) Посетителям ДВОРЦА, требования безопасности, гигиены и прочие требования, которые Исполнитель предъявляет к Посетителям; права и обязанности и объем ответственности Исполнителя и Посетителей; условия продажи билетов и оказания дополнительных услуг; запреты на посещение объектов ДВОРЦА; правила посещения объектов ДВОРЦА несовершеннолетними лицами, правила пользования гардеробом, раздевалкой и душевыми; требования по применению купальных костюмов; правила поведения на водных горках и аттракционах, в Бассейнах, правила посещения Термального комплекса; правила посещения зоны общественного питания на территории Аквапарка и пр. правила.

1.9. ДВОРЕЦ расположен по адресу: Россия, город Москва, ул. Лужники, дом 24, стр. 4.

Информация о фирменном наименовании, местонахождении Исполнителя, режиме работы ДВОРЦА, номера телефонов ответственных лиц Прейскурант, Публичная оферта (договор), Правила и иная информация в соответствии с законодательством Российской Федерации размещены на информационном стенде ДВОРЦА в зоне ресепшн, экранах платежно-навигационных терминалов, а также на официальном сайте ДВОРЦА [www.aqua.luzhniki.ru](http://www.aqua.luzhniki.ru).

1.10. К территории ДВОРЦА относятся объекты:

- Ресепшен – место расположения касс, турникетов и информации о предоставляемых услугах, ячейки для хранения личных вещей.

- Зоны раздевалок – кабинки для переодевания, в том числе и для маломобильных групп населения, шкафчики для хранения вещей, душевые, туалеты, зоны пользования феноми.

- Зона Аквапарка (далее – Аквапарк), в которую входят бассейн волновой (глубина 180 см., высота волны 0,4 м., развлекательные бассейны глубиной от 50 см до 130 см., водные горки и аттракционы, детский комплекс с бассейном глубиной от 0 м. до 0,3 м. , искусственные течения (купальный бассейн глубиной 135 см. с медленной рекой), фонтаны, душевые, туалеты, в том числе для маломобильных групп населения, комнаты матери и ребенка, медицинский кабинет (медпункт), зона оказания услуг общественного питания.

- Зона Бассейнов (далее – Бассейны), в которую входят один спортивно-оздоровительный бассейн длиной 50 м., глубиной от 180 см. до 230 см., два спортивно-оздоровительных бассейна длиной 25 м., глубиной от 120 см. до 180 см., глубиной от 10 см. до 125 см. (с гидравлическим дном), туалеты, медицинский кабинет.

- Термальный комплекс, в который входят средиземноморские и тирольские термы, термы повышенной комфортности с собственными раздевалками, детские термы, туалеты.

- Зона торговли и оказания потребительских услуг в галереях в холлах ДВОРЦА.

- Гардероб.

- Подземная парковка.

- Служебные помещения.

1.11. Режим работы ДВОРЦА: ежедневно с 06.45 до 22.00 часов.

Режим работы Аквапарка: ежедневно с 10.00 до 22.00 часов. Допуск на все водные горки, аттракционы и развлекательные бассейны заканчивается в 21.45 часов, а полное окончание работы в 21.55 часов.

Режим работы Бассейнов: ежедневно с 06.45 до 22.00 часов. Допуск в Бассейны заканчивается в 21.45 часов, а полное окончание работы в 21.55 часов.

Режим работы Термального комплекса ежедневно с 06.45 до 22.00 часов. Допуск во все термальные зоны заканчивается в 21.45 часов. Полное окончание работы Термального комплекса в 21.55 часов.

1.12.Посетитель имеет право находиться на территории ДВОРЦА только в установленные часы. Часы работы ДВОРЦА, указываются при входе в здание ДВОРЦА, на информационном стенде в зоне ресепшн, а также на официальном сайте ДВОРЦА [www.aqua.luzhniki.ru](http://www.aqua.luzhniki.ru).

1.13.Зона Аквапарка, находящаяся на территории ДВОРЦА, является зоной экстремального отдыха с повышенной опасностью.

1.14. Правила являются обязательными для всех посетителей, находящихся на территории ДВОРЦА. До акцепта публичной оферты (оплатой посещения ДВОРЦА) Посетитель обязан внимательно ознакомиться с Правилами, а также с действующими тарифами, указанными в перечне предоставляемых Исполнителем услуг с указанием их стоимости (далее – «Прейскурант»). Сопровождающее несовершеннолетних лицо обязано ознакомить с Правилами сопровождаемых им лиц.

1.15.Заключая Договор с Исполнителем, Посетитель согласно ст. 428 Гражданского кодекса РФ присоединяется к Правилам и обязуется их соблюдать и исполнять в полном объеме и надлежащим образом в течение всего времени пребывания на территории ДВОРЦА.

1.16. Получение фискального (кассового) чека и/или электронного браслета, а также проход на территорию ДВОРЦА через турникет является подтверждением того, что:

-Посетитель ознакомлен с Правилами, и они ему понятны и доступны.

-Посетитель полностью согласен с Правилами и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

- Сопровождающее несовершеннолетних в возрасте до 16 (шестнадцати) лет лицо ознакомило и разъяснило им Правила в доступной форме и в полном объеме.

При посещении ДВОРЦА организованной группой лиц, ответственность за разъяснение и соблюдение Правил всеми несовершеннолетними членами группы несет Руководитель группы.

1.17.Ответственность за последствия, возникшие на территории ДВОРЦА вследствие незнания и/или несоблюдения Правил и/или инструкций (правил) по пользованию объектами, расположенными на территории ДВОРЦА, несет сам Посетители и/или Руководитель группы, а также Сопровождающее лицо.

1.18. Исполнитель может производить фото и видеосъемку на территории Дворца без согласия Посетителей с учетом того, что съемка произведена в общественном месте и Посетитель не является основным объектом съемки.

## **2. Общие правила поведения Посетителей на территории ДВОРЦА**

**2.1.В целях безопасности Посетителей запрещается:**

- проносить собой на территорию ДВОРЦА спиртные напитки, наркотические вещества, холодное, огнестрельное и травматическое оружие, взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества, отравляющие, радиоактивные, токсические и сильно

пахнущие вещества, средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры др.);

- выносить продукты питания с территории раздевалок Аквапарка и Бассейнов, совершать прием пищи и напитков в зонах Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса, раздевалок, туалетах, комнатах матери и ребенка и др. помещениях, за исключением мест специально отведенных;

- сорить и нарушать санитарное состояние ДВОРЦА (выбрасывать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку и пр.);

- залезать на ограждения террас, балконов, платформ, на элементы декора ДВОРЦА и свисать с них;

- заходить на территории ДВОРЦА в зоны зеленых насаждений, отламывать ветки, выдергивать растения и брать элементы декора.

- вход на территорию ДВОРЦА с велосипедами, самокатами, на роликовых коньках, скейтбордах и т.п.;

- справлять естественные потребности вне туалетов;

- нахождение на территории ДВОРЦА с животными, птицами, насекомыми и др.;

- находиться на территории ДВОРЦА с признаками алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

- нахождение (включая кратковременное) детей до 16 лет без сопровождения и надлежащего контроля совершеннолетних Сопровождающих лиц территории Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса. При неисполнении данного пункта правил Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на посещение ДВОРЦА, а Администрация ДВОРЦА (далее – «Администрация») удалить с территории ДВОРЦА несовершеннолетних и сопровождающих их лиц без возмещения стоимости билетов;

- нарушать общепринятые нормы и правила поведения в общественных местах;

- курить на всей территории ДВОРЦА, в том числе и электронные сигареты, и системы нагрева табака;

- заходить в любые технические и служебные помещения ДВОРЦА 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, произошедший в этой зоне, а также на всей территории ДВОРЦА;

- любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по национальным, религиозным, социальным и другим признакам;

- провоцировать конфликты и вступать в драки;

- свистеть и громко кричать;

- вступать в интимную близость;

- продажа билетов вне касс ДВОРЦА, исключение составляют платежно-навигационные терминалы продажи услуг ДВОРЦА, официальный сайт Дворца;

- любая рекламная, торговая, коммерческая и иная деятельность, письменно не согласованная с Администрацией;

- профессиональная фото и видеосъемка в рекламных, за исключением случаев, согласованных с Администрацией;

- использовать изображения символики (логотипа) Исполнителя, видео и фото материалов в рекламных и коммерческих целях без разрешения Администрации. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеofilmом, снятых на территории ДВОРЦА, обладает только Исполнитель;

- использовать не по назначению мебель, находящуюся на всей территории ДВОРЦА.

**2.2. Исполнитель не рекомендует посещать Аквапарк, Бассейны, Термальный комплекс лицам:**

- с ограниченными возможностями здоровья, которым необходимо сопровождение лица,

обеспечивающее ему необходимую и достаточную помощь;

- с грудными детьми;
- с кардиостимулятором и заболеваниями сердца;
- с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и хлорсодержащим элементам;
- с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящимся на реабилитации, не переносящим перегрузок, возникших при ускорении;
- подверженным сильным аллергическим реакциям;
- с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования водными горками и аттракционами, спортивно-оздоровительными и развлекательными бассейнами и Термальным комплексом.

2.3. Исполнитель рекомендует воздержаться от посещения Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса с мобильными телефонами и другими ценными вещами. В случае утери/порчи указанных предметов Исполнителем претензии не принимаются, стоимость не возмещается.

2.4. В случае обнаружения кражи или порчи своего имущества на территории ДВОРЦА Посетитель обязан незамедлительно сообщить об этом сотрудникам ДВОРЦА.

2.5. Количество предоставляемых бесплатно шезлонгов, лежаков, иной мебели, специальных средств для спуска (одно и двухместные круги, рафты и т.п.), иных средств, используемых на воде, индивидуальных ячеек для хранения ценностей, ограничено, в связи с чем Исполнитель не принимает претензий о неудобствах, связанных с этим.

2.6. Посетители обязаны выполнять требования сотрудников ДВОРЦА в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории ДВОРЦА.

2.7. При выявлении нарушений Правил посещения ДВОРЦА, они фиксируются в акте. Посетитель, нарушивший Правила, обязан оплатить штраф в соответствии с Прейскурантом за каждое нарушение. В случае нарушения Правил несовершеннолетними, штраф обязано заплатить лицо их сопровождающее.

2.8. При неоднократном выявлении нарушений Правил посещения ДВОРЦА, зафиксированных в акте о нарушении правил ДВОРЦА, Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, а Администрация удалить с территории ДВОРЦА Посетителя, нарушившего Правила, а также несовершеннолетних и сопровождающих их лиц без возмещения стоимости билетов.

### **3. Порядок предоставления услуг**

3.1. В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов, проход на территорию ДВОРЦА осуществляется через специально установленные арочные металлодетекторы, ручная кладь (сумки, портфели и т.д.) подлежат осмотру при помощи специальных технических устройств – интроскопов. В случае, если интроскопы не функционируют, либо габариты и масса ручной клади превышает габариты тоннеля интроскопа – Посетители предъявляют сотрудника ЧОП содержимые вещи для осмотра.

В случае отказа Посетителей и сопровождаемых им лиц проходить на территорию ДВОРЦА с использованием специальных средств безопасности, включая арочные металлодетекторы и интроскопы, а также при отказе Посетителя и сопровождаемых им лиц предъявить содержимое проносимых им личных вещей к осмотру, Исполнитель оставляет за собой право не допускать таких лиц на территорию ДВОРЦА.

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

3.3. Посетитель имеет право находиться на территории ДВОРЦА и его объектах только в установленные часы работы согласно оплаченному тарифу. Часы работы ДВОРЦА,

указываются при входе в здание ДВОРЦА, на информационном стенде в зоне ресепшн, а также на официальном сайте ДВОРЦА [www.aqua.luzhniki.ru](http://www.aqua.luzhniki.ru).

3.4. При посещении Аквапарка и Бассейнов Посетителю рекомендовано иметь при себе медицинскую справку (разрешение на посещение бассейна), и предъявить ее по просьбе сотрудникам ДВОРЦА. В случае отсутствия разрешительной медицинской справки Администрация ДВОРЦА оставляет за собой право потребовать у Посетителя обращения к медицинскому персоналу с целью проведения медицинского осмотра, по результатам которого Посетителю и/или сопровождаемому им лицу может быть отказано в пользовании услугами ДВОРЦА.

Дети дошкольного и младшего школьного возраста допускаются на территорию Бассейнов при наличии справки о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз.

Право посещать Аквапарк, Бассейны, Термальный комплекс предоставляется лицам, оплатившим посещение и получившим электронный браслет. Детям ростом до 110 см. также выдается электронный браслет, который необходимо зафиксировать на запястье ребенка.

3.5. Электронный браслет является входным билетом на территорию Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса, ключом от шкафчика для хранения вещей, а также платежным средством за товары и услуги, в том числе за услуги общественного питания, на территории Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса. Вся информация об оказанных услугах, приобретенных товаров на территории Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса накапливается в электронном виде на браслетах. На кассах ДВОРЦА расчет за приобретенные товары и услуги осуществляется в рублях наличными и/или банковскими картами. Посетитель может пополнить электронный браслет в зоне Аквапарка в платежно-навигационных терминалах путем безналичного расчета. Наличными денежными средствами Посетитель может пополнить электронный браслет в кассах ДВОРЦА.

Посетителям старше 18 лет на электронный браслет начисляются электронные жетоны в размере 5 000 для приобретения товаров, услуг на территории Аквапарка (эквивалент 1 жетон=1 рубль) в соответствии с прейскурантом. При использовании дополнительных услуг стоимость их потребления учитывается на электронном браслете.

К дополнительным услугам на территории Аквапарка относятся услуги общественного питания, услуги термального комплекса и др. виды услуг в соответствии с прейскурантом.

В случае, если электронные жетоны, предоставленные Посетителю, исчерпаны, Посетитель вправе восстановить лимит электронного браслета, путем оплаты исчерпанного лимита в платежно-навигационных терминалах, установленных в зоне раздевалок Аквапарка с использованием банковских карт, либо на кассах ДВОРЦА в наличном или безналичном порядке.

Погашение жетонов происходит на кассе ДВОРЦА при выходе из Аквапарка и Бассейнов.

Расчет за услуги и товары наличными денежными средствами или с использованием банковских карт (за исключением восстановления лимита электронных жетонов на электронном браслете согласно п.3.4.) на территории Аквапарка запрещены.

3.6. Электронный браслет является собственностью Исполнителя. Посетитель несет ответственность за сохранность и целостность электронного браслета. Во время нахождения на территории Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса, Посетитель обязан постоянно носить на своем запястье, полученным им в кассе браслет и по требованию сотрудника ДВОРЦА предъявлять ему на обозрение. Передача электронного браслета другим Посетителям запрещена. При выходе из зоны раздевалок Аквапарка, Бассейнов (при пересечении турникета), электронный браслет предоставляется кассиру для окончательного расчета и последующего прохода через турникет касс ДВОРЦА.

3.7. В случае потери электронного браслета или его повреждения Посетитель несет ответственность в соответствии с настоящими Правилами. Об утрате или повреждении

электронного браслета Посетитель обязан незамедлительно сообщить дежурному администратору ДВОРЦА.

Под повреждением электронного браслета подразумевается любое действие или бездействие Посетителя, в результате которого электронный браслет потерял свои эксплуатационные свойства и не может быть использован в дальнейшем. Разрыв ремешка браслета, а также разрезы, воздействие на него огнём, а также средствами, ведущими к его повреждению и утрате целостности, считается повреждением браслета. Штраф за утерю/порчу электронного браслета взимается в размере, установленном в действующем прейскуранте.

3.8. При возникновении у Посетителя вопросов относительно порядка использования электронного браслета, он может обратиться к сотруднику ДВОРЦА за консультацией.

3.9. При выходе с территории Аквапарка, Бассейнов через турникет касс Посетитель, которому был предоставлен браслет, обязан передать браслет кассиру.

3.10. Посетителям запрещается выносить браслет(ы) за линию касс ДВОРЦА. При нарушении данного пункта Посетителем, а равно в случае порчи/утраты электронного браслета Исполнитель оставляет за собой право аннулировать браслет, наложить на Посетителя штраф в соответствии с настоящими Правилами за каждый браслет.

3.11. Время пребывания в зоне Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса и период пользования услугой посещением Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса контролируется посетителем самостоятельно. В случае превышения предварительно оплаченного времени пребывания производится доплата в соответствии с прейскурантом.

Время начала пользования услугой (посещения) – с момента пересечения турникета контрольно-пропускной системы, установленной перед входом в зону раздевалок Аквапарка и Бассейнов после линии касс.

Время окончания – в момент выхода через турникет из раздевалок Аквапарка и Бассейнов к линии касс.

Время пребывания в зоне Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса исчисляется с момента входа Посетителя через турникеты контрольно-пропускной системы, установленные в вышеперечисленных зонах и до момента выхода Посетителя через турникеты из зоны Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса.

Время пребывания на территории Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса фиксируется считывающими устройствами турникетов. Для прохода через турникет Посетитель должен поднести электронный браслет к считывающему устройству турникета и выйти за его пределы. Если индикатор показывает зеленый (для Посетителей старше 14 лет) или синий сигнал (для Посетителей до 14 лет), посетитель может покинуть территорию Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса. Если индикатор показывает красный сигнал, Посетителю необходимо обратиться к дежурному администратору ДВОРЦА и выяснить причины, по которым электронный браслет не сработал.

Посетитель должен самостоятельно контролировать пересечение турникетов в платных зонах Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса. Информация о входе в платную зону размещена на считывающих устройствах турникетов. Претензии при пересечении платной зоны Посетителем по невнимательности не принимаются и стоимость посещения платной зоны подлежит оплате в соответствии с Прейскурантом.

3.12. Продолжительность оплаченного времени пребывания (сеанса) зависит от выбранного и оплаченного тарифа.

3.13. Пройдя через турникет, Посетитель должен пройти в раздевалку, переодеться, сложить вещи в персональный шкафчик, предоставляемый ему ДВОРЦОМ для пользования, закрыть его, следуя инструкции, находящихся на шкафчиках, принять душ.

3.14. Услуги ДВОРЦА считаются полностью оказанными Посетителю и сопровождаемому им лицу после выхода их через турникет за пределы касс ДВОРЦА.

3.15. При неполном использовании оплаченного времени возврат уплаченных денежных средств не производится.

3.16. Посетитель, приобретая билет для посещения объектов ДВОРЦА по выбранному тарифу, имеет право на один вход и один выход через турникет в зоне касс ДВОРЦА.

3.17. Для повторного входа Посетителя в объекты ДВОРЦА ему необходимо произвести оплату нового билета.

3.18. Посетители имеют право находиться на территории ДВОРЦА только в установленные часы работы ДВОРЦА и его объектов. После окончания указанного времени Посетители обязаны покинуть территорию объектов и самого ДВОРЦА.

3.19. В случае невозможности оказания услуг (вследствие возникновения непредвиденных технических неполадок водных горок, аттракционов, либо отсутствия средств для спуска с водных горок, аттракционов, и как следствие, невозможности их использования, снижение цены на время пребывания в зоне Аквапарка не производится.

3.20. Администрация вправе путем считывания данных электронного браслета сличить любой билет с электронной базой и определить время приобретения, входа, стоимость билета, а также иные необходимые данные.

3.21. О превышении количества Посетителей Администрация информирует Посетителей перед приобретением билетов. Администрация вправе приостановить продажу билетов при превышении норматива нахождения людей в зонах Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса.

3.22. При необходимости (недомоганиях или травмах) Посетитель может обратиться в медицинские пункты ДВОРЦА, расположенные на его территории.

3.23. Совершеннолетние Посетители при приобретении билета обязаны иметь при себе документ, удостоверяющий личность и подтверждающий свой возраст и возраст несовершеннолетнего в случае его сопровождения.

3.24. Администрация вправе остановить (приостановить) работу любой водной горки, аттракциона, развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов в следующих случаях:

- санитарной обработки (согласно требованиям СанПин).
- планово-предупредительного ремонта оборудования.
- проведения текущих ремонтов;
- технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования;
- аварийных ситуаций, возникших не по вине Администрации ДВОРЦА и связанных с обеспечением безопасности Посетителей;
- возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся стихийные бедствия природного и техногенного характера, забастовки, войны, действий органов государственной власти и управления или других независимых от Администрации ДВОРЦА обстоятельств, делающих невозможным предоставление Посетителю услуг Аквапарка.

3.25. Лица, желающие приобрести билет со скидкой, обязаны предъявить документ, предоставляющий право на получение скидки (листочку, карточку, удостоверение, скидочный купон или пр.).

3.26. Лицо, которым был приобретён билет на посещение Аквапарка, Бассейнов не может обменять его на билет другого типа.

3.27. Лицо, которым был приобретён билет на посещение Аквапарка, Бассейнов, вправе осуществить возврат приобретённого билета до момента его использования, то есть до момента прохода через турникет на кассе ДВОРЦА.

#### **4. Порядок оплаты услуг**

4.1. Стоимость услуг, определяется Прейскурантом Исполнителя, Посетитель обязан



оплатить услуги ДВОРЦА в полном объеме согласно действующему Прейскуранту.

4.2. Ознакомившись с Прейскурантом и выбрав вид услуг, Посетитель осуществляет акцепт публичной оферты путем оплаты 100% стоимости услуг и получает от Исполнителя соответствующий билет, абонемент на оказание услуг.

Обязанность по оплате услуг Исполнителя считается исполненной Посетителем с момента внесения денежных средств в кассу Исполнителя, платежно-навигационные терминалы, расположенные на территории ДВОРЦА.

С момента приобретения билета, абонемента, Договор автоматически считается заключенным и вступает в силу.

Исполнитель приступает к выполнению своих обязательств по Договору с момента оплаты билета, абонемента.

4.3. Ценовая политика ДВОРЦА состоит из нескольких категорий:

4.3.1. Дети ростом до 110 см получают индивидуальный электронный браслет, перед входом его надевают на запястье и проходят на территорию Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса бесплатно.

4.3.2. Посетители ростом от 110 см. и возрастом до 14 лет проходят на территорию Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса по индивидуальному электронному браслету, оплаченному по тарифу «Детский».

4.3.3. Посетители старше 14 лет приобретают входной билет на территорию Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса по тарифу «Взрослый».

4.3.4. Посетители, относящиеся к льготной категории граждан, приобретают входной билет на территорию Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса по тарифу «Льготный».

4.3.5. Посетители до 16 лет допускаются на территорию Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса только в сопровождении лиц, достигших 18-летнего возраста. Администрация оставляет за собой право потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность, для установления возраста Посетителя.

4.4. Посетители, желающие находиться на территории Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса для сопровождения несовершеннолетнего Посетителя, обязаны оплатить вход и переодеться: женщины в купальные костюмы, мужчины - в купальные плавки, плавательные шорты.

4.5. Ответственность за несовершеннолетних во время нахождения на территории Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса несут сопровождающие их лица, достигшие 18-летнего возраста.

4.6. Оплата услуг Исполнителя принимается в валюте Российской Федерации (рублях) и производится наличным и/или безналичным расчетом. Безналичная оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет АО «Лужники».

4.7. Цены на билеты указаны на информационных экранах в зоне касс, в платежно-навигационных терминалах, на официальном сайте ДВОРЦА [www.aqua.luzhniki.ru](http://www.aqua.luzhniki.ru) (Информация, размещенная на данном сайте, является справочной и может изменяться по усмотрению Исполнителя).

4.8. Кассовый чек и/или электронный браслет подтверждает право каждого Посетителя пользоваться услугами ДВОРЦА в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом.

4.9. Кассир выдает Посетителю контрольно-кассовый чек и электронный браслет в порядке очередности.

4.10. В случае эвакуации Посетителей с территории ДВОРЦА и/или объектов ДВОРЦА при наличии или возникновении угрозы террористического акта, неисправности(ей) водных горок, аттракционов, развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов и иных непредвиденных неполадок, независимых от Администрации ДВОРЦА, которые могут привести к невозможности пользования всем комплексом услуг на территории ДВОРЦА,

снижение цен, начисление дополнительного времени и возврат денежных средств не производится,

## **5. Правила пользования гардеробом**

5.1. Гардероб работает для Посетителей ежедневно в осенне-зимне-весенний период (с учетом погодных условий) в соответствии с режимом работы ДВОРЦА.

5.2. До момента прохода через турникет в раздевалки Аквапарка и Бассейнов Посетитель имеет возможность сдать верхнюю одежду в гардероб, расположенный на -1 этаже Дворца.

5.3. Посетитель передает в гардероб для хранения: верхнюю одежду (куртки, плащи, шубы и пр.).

5.4. Гардероб не принимает на хранение:

- головные уборы (кепки, шляпы, шапки и пр.), шали, палантины, перчатки и пр.
- грязную верхнюю одежду и одежду, имеющую стойкий неприятный запах.
- обувь;
- продукты питания;
- зонты, портфели, дипломаты, документы, деньги, ценные вещи, телефоны, ключи, украшения и другие ценности.

Документы, деньги, ценные вещи, телефоны, ключи, украшения и другие ценности можно разместить в индивидуальных ячейках для хранения личных вещей, расположенных на территории Аквапарка и Бассейнов.

5.5. Прием и хранение вещей в гардеробе ДВОРЦА осуществляется на безвозмездной основе.

5.6. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологических правил проход с детскими колясками на территорию Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса запрещен. Их следует оставлять в специально отведенном месте в зоне гардероба ДВОРЦА. Исключением являются средства перемещения для людей с ограниченными возможностями.

5.7. Сдав верхнюю одежду в гардероб, Посетитель получает фирменный номерок ДВОРЦА. При утрате/порче фирменного номерка Посетитель возмещает его стоимость в соответствии с прейскурантом в кассу ДВОРЦА.

В случае утери фирменного номерка работник гардероба требует доказательства от Посетителя принадлежности сданного в гардероб имущества в присутствии сотрудника службы безопасности, в том числе просит сообщить признаки, достаточно индивидуализирующие вещь. Выдача данного имущества Посетителю осуществляется после предоставления Посетителем подтверждения об оплате за утерянный номерной жетон и составления расписки о получении имущества.

5.8. В случае, если Посетитель в нарушение п. 5.4. Правил сдал в гардероб какие-либо ценные вещи (включая деньги, драгоценности, технику и т.п.), в том числе оставил в кармане передаваемой в гардероб верхней одежды, Исполнитель не несет ответственности за пропажу таких вещей и/или их повреждение.

5.9. После посещения Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса, Посетитель обязан забрать свои вещи из гардероба, возвратив при этом фирменный номерок. Исполнитель не несет перед Посетителями ответственности за сохранность, целостность, комплектность вещей после их получения из гардероба. Исполнитель не несет ответственности за вещи, которые не были получены Посетителем из гардероба до окончания рабочего дня ДВОРЦА.

5.10. Исполнитель в случае, если вещи не будут востребованы из гардероба в течение 5 (пяти) календарных дней, то в отношении таких вещей действуют правила обращения с забытыми вещами, установленные локальным актом Исполнителя, в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

## **6. Правила пользования раздевалками и душевыми**

6.1.Посетитель с помощью электронного браслета, выданного в кассе, закрывает любой свободный шкафчик, где оставляет свои личные вещи. Дети до 110 см пользуются одним шкафчиком для хранения вещей с сопровождающим их лицом.

6.2.Пройдя через турникет в зону раздевалок Аквапарка, Посетитель должен пройти в кабинку для переодевания, переодеться, сложить вещи в шкафчик для хранения плотно закрыть его дверцу с помощью электронного браслета. Не допускается использование иных запирающих устройств.

6.3.Пройдя через турникет в зону раздевалок Бассейнов, Посетитель должен пройти в раздевалку, переодеться, сложить вещи в шкафчик для хранения плотно закрыть его дверцу с помощью электронного браслета. Не допускается использование иных запирающих устройств.

6.4.При возникновении затруднений при использовании шкафчиков для хранения вещей необходимо обратиться за помощью к Дежурному администратору ДВОРЦА.

6.5.Учитывая то, что ДВОРЕЦ в зоне Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса не принимает на хранение вещи (не оказывает услуги по хранению вещей) Посетителей, а лишь предоставляет им в пользование персональные шкафчики, Администрация не несет ответственность за оставленные в них, а также за оставленные и утерянные на территории Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса одежду, документы, мобильные телефоны, фото и видеокамеры, деньги, драгоценности и другие вещи Посетителей. Претензии по этому поводу не рассматриваются, компенсации не выплачиваются.

6.6.В случае утраты или порчи электронного браслета Посетитель обязан немедленно обратиться к Дежурному администратору ДВОРЦА, чтобы заблокировать электронный браслет и исключить возможность электронной записи на него приобретения товаров и услуг, а также доступ к шкафчику для хранения вещей посторонними лицами. При невыполнении данной обязанности и наступлении неблагоприятных последствий Исполнитель ответственности не несет.

6.7.Перед посещением водной зоны Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса, Посетитель обязан принять душ, используя личные или предоставленные ДВОРЦОМ моющие средства. Во избежание порезов категорически запрещается проносить стеклянную тару в душевую, в зону Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса.

6.8.Запрещается при посещении раздевалок и душевых разбирать и откручивать краны и распылители, ломать диспенсеры для мыла, бумажных полотенец, туалетной бумаги, уносить какое-ли либо имущество ДВОРЦА.

6.9.Переодевание и раздевание запрещено вне предназначенных для этого кабинок для переодевания Аквапарка, раздевалок Бассейнов и Термального комплекса.

6.10.Перед посещением водной зоны Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса и в процессе ее посещения запрещается использовать различные кремы и мази.

## **7. Порядок посещения Аквапарка, Бассейнов**

7.1. Вход на территорию Водной зоны Аквапарка и Бассейнов разрешается только в купальном костюме, купальных плавках, шортах для плавания и в сменной обуви на резиновой нескользящей подошве. Дети до 3-х лет должны быть одеты в специальные непромокаемые памперсы.

7.2. На территории Водной зоны Аквапарка и Бассейнов женщины должны находиться в слитных или отдельных купальниках, мужчины — в купальных плавках, плавательных шортах. Допускается нахождение в Бассейнах в гидрокостюмах.

Запрещается находиться на территории Водной зоны Аквапарка, Бассейнов без верхней и/или нижней части купальника, в нижнем белье, а также находиться в воде в парео, накидках и одежде, не являющейся купальным костюмом.

- 7.3. В целях обеспечения личной безопасности Администрация ДВОРЦА рекомендует не использовать в Аквапарке купальные костюмы с висящими элементами, шнурками, поясами.
- 7.4. Администрация Аквапарка предупреждает, что в процессе пользования аттракционами отдельные купальные костюмы могут прийти в негодность, что связано с использованием в аттракционе принципа скольжения по воде. Администрация Аквапарка не принимает претензий по этому поводу. Стоимость купальных костюмов не возмещается.
- 7.5. В целях личной безопасности Посетителям запрещается носить любые виды украшений, в том числе серьги, клипсы, цепочки, ожерелья, кольца, часы, браслеты, ключи, а также купальные костюмы с металлическими застежками или декоративными вставками, очки. Посетителям, имеющим вышеперечисленные предметы сотрудники ДВОРЦА вправе отказать в пользовании водными горками, аттракционами и развлекательными бассейнами.
- 7.6. Запрещается 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).
- 7.7. Вход с детским колясками на территорию Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса запрещен.
- 7.8. Запрещается проходить на территорию Водной зоны Аквапарка и Бассейнов (за пределы раздевалки) с пакетами, сумками т.п.
- 7.9. Запрещается самостоятельно переставлять шезлонги на территории Аквапарка и Бассейнов.
- 7.10. Территория Аквапарка относится к зоне повышенной опасности. Посетители, находящиеся на данной территории, обязаны знать и соблюдать правила безопасности при их использовании.
- 7.11. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Посетители обязаны использовать для передвижения по Аквапарку, Бассейнам сменную обувь на резиновой нескользящей подошве (например, сланцы, тапочки, шлепанцы и т.п.). Запрещается бегать и передвигаться быстрым шагом.
- 7.12. Все водные горки, аттракционы, развлекательные бассейны Аквапарка, Бассейны, оснащены информационными табличками, с которыми Посетители обязаны ознакомиться до начала их использования. Посетители обязаны знать и соблюдать указанные меры безопасности и следовать указаниям инструкторов, а также других сотрудников ДВОРЦА. Посетителям, не имеющим навыков плавания, категорически запрещается посещать глубоководные зоны без спасательных жилетов (бассейн волновой, медленная река Аквапарка, Бассейны). Запрещается подавать ложные сигналы о помощи.
- 7.13. Посетителям запрещается игнорировать указания о глубине развлекательных бассейнов Аквапарка, Бассейнов, инструкции и правила пользования водными горками и другими аттракционами, а в случае их непонимания за разъяснениями следует обратиться к инструкторам ДВОРЦА.
- 7.14. Водные горки и аттракционы, развлекательные и спортивно-оздоровительные бассейны и инвентарь и должны использоваться строго в соответствии с их назначением и инструкцией по их применению.
- 7.15. В связи с необходимостью соблюдения пропускной способности водных горок и аттракционов и обеспечением безопасности Посетителей количество предоставляемых шезлонгов, а также специальных средств для безопасного спуска на горках рафтов (ватрушек) ограничено. После разового спуска с водных горок и аттракционов Посетитель обязан передать средство для катания рафт (ватрушку) в пользование другим Посетителям. Администрация Аквапарка не принимает претензий о неудобствах, связанных с очередями на водные горки, аттракционы и нехваткой шезлонгов.
- 7.16. Перед входом в Водную зону Аквапарка, Бассейнов, Посетители обязаны принять душ.

7.17. Доступ детей до 9 лет на водные горки, аттракционы, в составе которых имеются глубоководные зоны (бассейн волновой, медленная река), а также развлекательные и спортивно-оздоровительные бассейны возможен только при наличии на ребенке спасательного жилета и в присутствии Сопровождающего лица.

7.18. Запрещается совершать погружение под воду и задерживать дыхание под водой на срок более 15 секунд.

7.19. Инструктор ДВОРЦА при возникновении угрозы безопасности ребенку (или группе детей) в возрасте до 16 лет, вправе потребовать от Сопровождающего лица или Руководителя группы надеть на детей спасательные жилеты, которые выдаются ДВОРЦОМ в пользование бесплатно. В случае невыполнения данного требования инструктор ДВОРЦА отказывает такому ребенку в доступе в глубоководные зоны.

При посещении Аквапарка, Бассейнов несовершеннолетним ответственность за состояние его здоровья, поведение, соблюдение настоящих Правил несут его родители или иное лицо, сопровождающее несовершеннолетнего в соответствии с настоящими Правилами.

7.20. Запрещено посещение водных горок, аттракционов детям, если их возраст, рост и вес не соответствует требованиям, указанным в технической документации по эксплуатации водных горок, аттракционов.

7.21. Запрещено посещение водных горок, аттракционов совершеннолетними, если их рост и вес не соответствует требованиям, указанным в технической документации по эксплуатации водных

горок, аттракционов.

7.22. Посетители обязаны выполнять все требования и команды инструкторов ДВОРЦА и реагировать на его сигналы и предупреждения.

7.23. На территории развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов соблюдать правила безопасности нахождения на воде.

**7.24. Посетители обязаны:**

7.24.1. На водных горках, аттракционах сохранять стартовое положение своего тела до момента приводнения.

7.24.2. Использовать предусмотренные техническими требованиями водной горки, аттракциона вспомогательные средства для безопасного спуска.

7.24.3. Не пользоваться водными горками, аттракционами с весом тела и ростом, и возрастом, несоответствующим в указанных инструкциях (правилах) по пользованию водными горками, аттракционами.

7.24.4. Не пользоваться водными горками, аттракционами самостоятельно, без разрешения инструктора, а также с нарушением правил позиций для спуска.

**7.25. Посетителям запрещено:**

7.25.1. При отсутствии подачи воды самостоятельно продолжать спуск по желобу водной горки, аттракциона без указаний инструктора, пытаться идти, вставать, ползти или покинуть горку иным способом без разрешения инструктора.

7.25.2. Осуществлять спуск одновременно несколькими посетителям, за исключением водных горок, аттракционов, где такой спуск разрешен.

7.25.3. Брать с собой на руки или впереди ребенка, или другого посетителя.

7.25.4. Не прыгать и не нырять с бортиков, прилегающих платформ, островков, мостиков, фигур, развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов.

7.25.5. Применять рафты (ватрушки) для плавания в развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнах, за исключением ленивой реки в зоне Аквапарка.

7.25.6. Запрещается задерживать рафты (ватрушки). Рафты (ватрушки) предназначены для безопасного спуска с водных горок.

7.25.7. Применять вспомогательные средства для плавания, за исключением надувных детских нарукавников, спасательных жилетов в Зоне Аквапарка и специального инвентаря (доски для

плавания, нудлы, ласты, колобашки) в зоне Бассейнов.

7.25.8. Пользоваться маской для ныряния.

7.25.9.8. Применять в зоне моющие средства, мази, крем и пр., а также проносить их в водную зону Аквапарка, Бассейнов.

7.25.10. Засорять воду развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов, бросать в воду посторонние предметы, затыкать специальные распылители и форсунки.

7.25.11. Ходить по решеткам, закрывающим переливные лотки.

7.25.12. Задерживаться на лестницах (ступенях), предназначенных для спуска, а также у края желоба в бассейнах водных горок, аттракционах, развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнах.

7.25.13. Мешать работе Инструктора ДВОРЦА.

7.25.14. Толкать других Посетителей, шуметь, бегать, прыгать, залезать на ограждения и свисать с них, нарушать общественный порядок.

7.26. В случае обнаружения нахождения в опасном положении другого Посетителя, незамедлительно сообщить об этом инструктору ДВОРЦА.

7.27. Администрация ДВОРЦА рекомендует не посещать водные горки, аттракционы Посетителям, не имеющим навыков плавания, с повышенной чувствительностью кожи.

7.28. Администрация ДВОРЦА рекомендует не пользоваться водными горками, аттракционами Посетителям с заболеваниями сердечной-сосудистой системы, опорно-двигательного аппарата, расстройствами нервной системы, травмами головы, беременным женщинам. Посещение спортивно-оздоровительных и развлекательных бассейнов, беременным женщинам рекомендуется осуществлять только после консультации с врачом.

Лица имеющие явные признаки расстройства здоровья на водные горки, аттракционы, в развлекательные и спортивно-оздоровительных бассейны не допускаются. При малейших недомоганиях и/или травмах Посетитель обязан прекратить дальнейшее пользование Водной зона Аквапарка и Бассейнов и незамедлительно обратиться за помощью к инструктору ДВОРЦА.

7.29. Перед использованием водных горок, аттракционов, развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов Посетители обязаны ознакомиться с правилами безопасности и порядком их использования, которые находятся на информационных табличках у каждой водной горки, аттракциона, развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов. Уточнить/получить информацию можно у инструкторов ДВОРЦА. Администрация ДВОРЦА не несет ответственности за травмы и повреждения, полученные Посетителями в результате несоблюдения ими Правил, в том числе при использовании водных горок, аттракционов, развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов.

7.30. Для обеспечения безопасности Посетителю запрещено толкать других Посетителей, нырять/прыгать в воду с бортиков развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов, удерживать друг друга под водой, выполнять акробатические прыжки, задерживать дыхание под водой.

Во избежание падений и травм запрещается быстрая ходьба и бег по территории Аквапарка и Бассейнов.

7.31. Запрещается выражаться нецензурной бранью, громко кричать или петь, мешать другим посетителям отдыхать.

7.32. Администрация ДВОРЦА рекомендует не спускаться с водных горок и пользоваться развлекательными и спортивно-оздоровительными бассейнами Посетителям, не владеющим навыками плавания.

7.33. Во избежание получения травм запрещается спускаться с водных горок, аттракционов: лежа на животе, головой вперед; стоя; лежа на животе головой назад; скатываться на коленях; скатываться сидя, лицом вперед; скатываться сидя, лицом назад; скатываться, сидя цепью лицом вперед; скатываться сидя: ребенок перед взрослым лицом вперед и в других

положениях; скатываться с плавательными кругами и другими посторонними предметами; вставать при спуске и т.п., при старте придавать себе дополнительное ускорение путем отталкивания от фиксирующих поручней, при спуске на рафтах (ватрушках) раскачиваться по сторонам горок.

7.34. Посетитель обязан начинать спуск с горок только в положении лицом вперед, сидя на рафте (ватрушке), держась за ее ручки, или лежа на спине. Запрещается намеренно менять траекторию движения, находясь внутри горок, то есть специально касаться горки руками или ногами, менять положение своего тела. Запрещается спускаться с горок без подачи воды.

7.35. Запрещается взбираться и пользоваться любыми водными горками, аттракционами, развлекательными и спортивно-оздоровительными бассейнами, вход на которые закрыт.

7.36. Запрещается пользоваться водными горками, аттракционами Аквапарка в верхней одежде, обуви, длинных брюках/шортах, купальных костюмах с поясами, заклёпками, пряжками, другими декоративными элементами, пользоваться горками в украшениях, которые могут зацепиться и/или спровоцировать травму. Также запрещается пользоваться водными горками и аттракционами Аквапарка лицам в очках, в том числе для плавания с распущенными волосами, с экшн-камерами и мобильными устройствами и жевательными резинками во рту.

7.37. Спуск с водной горки, аттракциона за исключением горок Детского комплекса, Посетителю разрешается начинать при соблюдении следующих условий:

- Завершения спуска предыдущим Посетителем;
- Освобождения водной горки, аттракциона и зоны приводнения (приемный лоток, зону финиша) от предыдущего Посетителя;
- Получения разрешения инструкторов ДВОРЦА.

7.38. Во избежание травм, после спуска с водных горок, следует незамедлительно покинуть зону приводнения (приемный лоток, зону финиша).

7.39. Запрещается спускаться с водных горок, аттракционов лицам с признаками алкогольного, токсического опьянения, лицам, находящимся под воздействием медицинских препаратов, которые снижают реакцию и внимание, а также в болезненном и/или утомленном состоянии. Для обеспечения безопасности самого Посетителя и окружающих, инструктор ДВОРЦА вправе запретить ему спуск.

Запрещается спускаться с водных горок, аттракционов без подачи воды, то есть во всех случаях отключения подачи воды на горки. Запрещается останавливаться (замедлять движение) в любой части с водных горок, аттракционов, подниматься вверх по горке.

7.40. Порядок допуска на все водные горки, аттракционы, развлекательные и спортивно-оздоровительные бассейны регулируют инструкторы ДВОРЦА. Инструктор ДВОРЦА самостоятельно оценивает ситуацию и вправе принимать решение о предоставлении права спуска, нахождения в воде оздоровительных и спортивно-развлекательных бассейнов отдельному Посетителю или прекращения общего доступа к пользованию водными горками, аттракционами, оздоровительными и спортивно-развлекательными бассейнами, исходя из соображения безопасной эксплуатации, что не является нарушением прав потребителей.

7.41. Для обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Аквапарка, Бассейнов, Посетитель обязан выполнять все требования и инструкции сотрудников ДВОРЦА.

7.42. Посетители самостоятельно принимают решение о пользовании ими и их несовершеннолетними детьми водными горками, аттракционами, Бассейнами и иными услугами ДВОРЦА под свою личную ответственность.

7.43. Для пользования водными горками, аттракционами в Аквапарке предусмотрены ограничения по росту, весу, возрасту. Дети до 9 лет должны быть одеты в спасательный жилет или нарукавники (за исключением водных горок, на которых использование спасательного жилета и нарукавников запрещено), посадка должна осуществляться под

контролем совершеннолетнего сопровождающего.

7.44. Дети, не соответствующие требованиям по росту, не допускаются на все водные аттракционы, кроме аттракционов Детской зоны.

7.45. Во избежание травм спускаться в развлекательные и спортивно-оздоровительные бассейны необходимо в специально предназначенных местах по лестницам, держась за поручни. При пользовании вертикальными лестницами спускаться нужно лицом к ступеням, держась за поручни. В конце спуска при вхождении в воду запрещено резко опускать ноги вниз.

7.46. Если во время нахождения в воде развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов Посетитель начал испытывать боль в суставах, мышцах, неприятные ощущения в глазах и на коже, возникновение кровотечений и пр. симптомы, характеризующие ухудшение его состояния, а также получения травм он обязан покинуть воду и незамедлительно сообщить о своем самочувствии Инструктору. Если Посетитель не может самостоятельно покинуть развлекательные и спортивно-оздоровительные бассейны, ему необходимо подать сигнал голосом или поднять руку вверх для оказания ему помощи Инструктором ДВОРЦА.

7.47. Запрещается нахождение в воде развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов с жевательной резинкой во рту, распущенными волосами.

7.48. Запрещено создавать помехи для посетителей развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов, топить друг друга, играть в спортивные игры, плавать поперек разделительных дорожек, подавать ложные сигналы бедствия Инструкторам ДВОРЦА.

7.49. Садиться или висеть на разделительных дорожках Бассейнов.

7.50. При посещении развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов Посетитель, не умеющий плавать, обязан предупредить об этом Инструктора.

7.51. Дети до 7 лет в спортивно-оздоровительные бассейны глубиной свыше 60 см не допускаются. Инструктор имеет право при наличии сомнений относительно возраста ребенка, потребовать предъявить документ, удостоверяющий возраст ребенка.

7.52. В водной зоне спортивно-оздоровительного бассейна 50м., предусмотрены дорожки для скоростного плавания. Администрация ДВОРЦА по своему усмотрению может менять их количество.

7.53. Индивидуальные тренировки в зонах Бассейнов с тренером (другим посетителем), не являющимся сотрудником ДВОРЦА, запрещена.

7.54. Посетители, в том числе посетители, сопровождающие несовершеннолетних, нарушившие настоящие Правила и действующие ограничения, дезинформирующие сотрудников ДВОРЦА о возрасте и состоянии здоровья своего и сопровождающего несовершеннолетнего, несут полную ответственность за последствия принятых ими решений.

## **8. Правила посещения Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса несовершеннолетними**

8.1. Лица, не достигшие 16 лет, имеют право посещать Аквапарк, Бассейны и Термальный комплекс только в сопровождении и под контролем совершеннолетних, которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, за вред, причиненный ими ДВОРЦУ. Сопровождающие лица должны постоянно видеть ребенка во время купания или находиться рядом с ним. Сопровождающие лица обязаны ознакомить с настоящими Правилами сопровождаемых ими несовершеннолетних и контролировать их выполнение на протяжении всего времени пребывания на территории Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса.

8.2. Нахождение в воде детей до 9 лет допускается только в специальных спасательных жилетах, которые выдаются бесплатно инструкторами ДВОРЦА. В случае отказа от использования спасательного жилета для детей до 9 лет, снятия его в воде, Администрация



Аквапарк вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на посещение ДВОРЦА и удалить с территории Аквапарка, Бассейнов детей и сопровождающих их лиц без возмещения стоимости билетов.

8.3. Лица, ответственные за детей, обязаны обеспечить на протяжении всего времени нахождения их на территории Аквапарка, Бассейнов в спасательных жилетах, и несут полную ответственность за несоблюдение данного пункта Правил.

8.4. Дети до 110 см допускаются на территорию Аквапарка в сопровождении совершеннолетних бесплатно, используя для хранения своей одежды шкафчики для хранения вещей сопровождающих их совершеннолетних лиц.

8.5. На территории Аквапарка лица до 16 лет должны находиться строго под наблюдением и контролем сопровождающих лиц, которые несут за них полную ответственность.

В целях обеспечения безопасности одно совершеннолетнее лицо может сопровождать:

- не более 2 (Двух) несовершеннолетних в возрасте до 4 (Четырех) лет.

- не более 5 (Пяти) несовершеннолетних в возрасте от 4 (Четырех) лет до 16 (Шестнадцати) лет.

8.6. При посещении Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса несовершеннолетними лицами ответственность за состояние их здоровья, поведение, соблюдение ими настоящих Правил несут родители или иные совершеннолетние лица, сопровождающие несовершеннолетних.

8.7. При посещении Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса группой Посетителей, в состав которой входят несовершеннолетние лица, ответственность за ознакомление, разъяснение и соблюдение настоящих Правил несовершеннолетними лицами несет Руководитель группы.

8.8. Несовершеннолетним Посетителям запрещается находиться без присмотра и надлежащего контроля сопровождающих их лиц на водных горках, водных аттракционах, в развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнах, Термальном комплексе.

8.9. В случае если на территории Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса Посетитель, сопровождающий несовершеннолетнего, упустил из видимости, потерял, он обязан немедленно обратиться к любому инструктору, дежурному администратору ДВОРЦА. Категорически запрещается отлучаться, оставляя несовершеннолетнего под присмотром и контролем посторонних совершеннолетних лиц, в том числе в Детской зоне.

8.10. Если потерялся совершеннолетний Посетитель, следует обратиться к любому дежурному администратору ДВОРЦА. Сотрудники ДВОРЦА сделают объявление по громкой связи.

8.11. В случае оставления несовершеннолетнего без присмотра (сопровождения) и надлежащего контроля сопровождающего лица Администрация ДВОРЦА вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на посещение ДВОРЦА и удалить несовершеннолетнего и сопровождающее его лицо с территории Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса без возмещения стоимости входных билетов.

8.12. При посещении несовершеннолетним Посетителем Детской зоны с водными горками сопровождающее лицо при спуске несовершеннолетнего Посетителя с горки обязано находиться в зоне финиша (зона приводнения) и встречать его для предотвращения столкновения с другими Посетителями и/или падения.

При спуске с горки Детской зоны в целях исключения травматизма несовершеннолетний Посетитель обязан самостоятельно:

- соблюдать безопасную дистанцию до предыдущего Посетителя, съезжающего с горки.

- незамедлительно покинуть зону финиша (зону приводнения).

При спуске с горки Детской зоны Аквапарка несовершеннолетним Посетителям категорически запрещается останавливаться (замедлять движение) в любой части горки, подниматься вверх по горке. Аквапарк не несет ответственности при возникновении у Посетителей травм вследствие нарушения настоящих Правил другими Посетителями и их

сопровождающими лицами. Инструкторы ДВОРЦА дежурят в Детской зоне передвигаясь по ее периметру, и не контролируют (не регулируют, не подстраховывают) спуск несовершеннолетних Посетителей с горок (старт и финиш) и освобождение ими зоны финиша (зоны приводнения) горок.

## **9. Правила посещения Бассейнов для держателей абонементов многоразового посещения**

9.1. Абонемент – это пластиковая карта, дающая право Держателю карты воспользоваться услугами Бассейнов в объемах и сроки, предусмотренными видом приобретаемого абонемента после оплаты его стоимости в кассах ДВОРЦА. Абонемент активируется в день его оплаты. Доступ на территорию Бассейнов предоставляется по электронному браслету, который выдается Держателю абонемента при каждом посещении в кассах ДВОРЦА после предъявления абонемента.

9.2. Передавать права по заключенным с ДВОРЦОМ договорам третьим лицам без письменного согласия ДВОРЦА запрещено. В случае нарушения данного пункта Правил, Администрация ДВОРЦА вправе отказать держателю абонемента и иным лицам, имеющим право на посещение Бассейнов, в дальнейшем пребывании на его территории.

9.3. Нарушение п. 9.2. Правил влечет за собой немедленное одностороннее расторжение ДВОРЦОМ существующего договора, а также отказ от заключения нового договора. Возврат денежных средств за досрочное расторжение существующего договора не производится, а карта блокируется и подлежит изъятию.

9.4. ДВОРЕЦ вправе самостоятельно устанавливать Правила обслуживания Посетителей, в том числе держателей абонементов, определять режим пользования своим имуществом.

9.5. Условия, объемы, сроки и порядок пользования абонементом определены в Прейскуранте. Приобретая абонемент, покупатель подтверждает свое полное согласие с условиями договора. При обслуживании держателя карты ДВОРЕЦ исходит из того, что условия договора прочитаны держателем карты и ему понятны.

9.6. Заключение любым Посетителем договора с ДВОРЦОМ означает его согласие на обработку персональных данных для их сбора, хранения в целях внутреннего учета, в том числе фотографирование, подтверждение права пользования услугами путем предоставления документов удостоверяющих личность.

## **10. Порядок посещения Термального комплекса**

10.1. Вход на территорию Термального комплекса разрешается только в купальном костюме купальных плавках, плавательных шортах и сменной обуви на резиновой нескользящей подошве. Дети до 3-х лет должны быть одеты в специальные непромокаемые памперсы. Женщины должны находиться в слитных или раздельных купальниках, мужчины — в купальных плавках.

Запрещается находиться на территории Термального комплекса без верхней и/или нижней части купальника, в нижнем белье, а также находиться в парео, накидках и одежде, не являющейся купальным костюмом.

10.2. Администрация ДВОРЦА рекомендует не пользоваться Термальным комплексом Посетителям с повышенной чувствительностью к высоким температурам и имеющим медицинские противопоказания. Не рекомендуется длительное нахождение в бане/сауне, особенно Посетителям, страдающим повышенным артериальным давлением, варикозным расширением вен и др. Посещение Термального комплекса беременным женщинам рекомендуется осуществлять только после консультации с врачом.

10.3. В целях соблюдения личной гигиены при пользовании банями/саунами Посетителям рекомендуется использовать индивидуальные полотенца.

10.4. Категорически запрещается пользоваться принесенными с собой косметическими средствами (грязями, солями, медом, кофе и другими), выливать воду и другие жидкости, (сыпать вещества) на печи, приносить в баню/сауну аэрозольные жидкости, использовать веник, сушить личные вещи.

10.5. Посетителям запрещено использовать баню/сауну в целях личной гигиены (бриться, стричься, делать эпиляцию, маски, пилинги, обертывания, стирать личные вещи и т.д.).

10.6. При посещении бани/сауны Посетителям запрещено употреблять спиртные и слабоалкогольные напитки, приносить и употреблять с собой любые жидкости и еду.

10.7. До входа в бани/сауны Посетители обязаны ознакомиться с информацией о температурных режимах, рекомендациями по пользованию, размещенных на специальных информационных табличках около входной двери каждой бани/сауны. Получить дополнительную информацию можно у дежурных администраторов Термального комплекса.

10.8. При посещении бани/сауны Посетителям запрещено прикасаться к каменным и металлическим частям оборудования, установленного в банях/саунах.

10.9. Посетителям запрещено прикасаться и регулировать приборы, находящиеся в помещениях бань/саун.

10.10. Перед посещением Термального комплекса Посетителю необходимо принять душ.

10.11. Несовершеннолетние Посетители должны находиться в Термальном комплексе только в присутствии и под контролем совершеннолетних сопровождающих. При посещении Термального комплекса несовершеннолетними лицами ответственность за состояние их здоровья, поведение, соблюдение ими настоящих Правил несут родители или иные совершеннолетние лица, сопровождающие несовершеннолетних.

10.12. Посещение термального комплекса повышенной комфортности (ВИП-термы) детям до 16 лет запрещается.

10.13. При малейших недомоганиях и/или травмах Посетитель обязан прекратить дальнейшее пользование Термальным комплексом и незамедлительно обратиться за помощью к дежурному Администратору.

10.14. Запрещается пользоваться любыми саунами/банями Термального комплекса, вход в которые закрыт.

## **11. Правила посещения зоны общественного питания на территории Аквапарка.**

11.1. На территории Аквапарка Посетители могут воспользоваться услугами кафе и фитобаров. Все выбранные блюда и напитки следует употреблять только в специально отведенных для этих целей местах.

11.2. На территории зон общественного питания запрещено:

-курить;

-сорить и нарушать санитарное состояние в зоне общепита (выбрасывать остатки еды и посуды вне урн, плевать на пол, бросать жевательную резинку);

-залезать ногами на столы, стулья, барные стойки;

- применять вандальные действия к оборудованию, кидаться едой, посудой;

-нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах, грубить персоналу и посетителям, повышать голос на персонал и посетителей, унижать и оскорблять их, отвлекать персонал посторонними разговорами;

- выносить приобретенные продукты питания и напитки за пределы зоны общественного питания.

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

11.4. Предоставление услуг общественного питания осуществляется за счет электронных жетонов, начисленных на электронном браслете.

11.5. Посетители несут ответственность за разбитую или поврежденную по их вине посуду, а также иной ущерб в соответствии с прейскурантом ДВОРЦА.

11.6. После приема пищи и напитков Посетитель должен самостоятельно выбросить в мусорный контейнер использованную им посуду, приборы, салфетки и остатки еды.

## **12. Порядок предоставления посетителям медицинской помощи**

12.1. Все Посетители Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса имеют право на получение первой доврачебной медицинской помощи.

12.2. При возникновении недомогания или получения травмы Посетитель обязан незамедлительно обратиться в медпункт Аквапарка/Бассейнов.

12.3. Посетитель может обратиться в медпункт самостоятельно или при содействии сотрудников ДВОРЦА.

12.4. При обращении в медпункт 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 учёта.

12.5. Медицинский персонал справок, больничных листов, официальных заключений не выдаёт.

12.6. Медицинский персонал оказывает первую доврачебную помощь, и при необходимости оставляет за собой право вызова скорой помощи.

12.7. 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.

## **13. Правила группового посещения ДВОРЦА**

13.1. Перед посещением ДВОРЦА Руководителю группы необходимо:

- ознакомиться с настоящими Правилами ДВОРЦА.
- получить электронные браслеты для прохода в раздевалку на кассе ДВОРЦА.
- ознакомить детей с правилами поведения на территории Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса.
- при входе в зоны Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса собрать всех детей в группу для прослушивания инструктажа.
- расписаться в журнале Учета проведения инструктажа для руководителей групп у старшего администратора ДВОРЦА.
- выдать браслеты детям;
- обеспечить передвижение детей по территории ДВОРЦА и его объектов только единой группой под его наблюдением и контролем.

13.2. После завершения посещения Аквапарка, Бассейнов и Термального комплекса Руководителю группы следует:

- собрать группу детей и удостовериться, что все дети присутствуют в полном составе.
- осмотреть каждого ребенка на наличие травм.
- выяснить у детей наличие каких-либо жалоб на состояние здоровья.
- отправить детей в раздевалку.

Примечание: в случае, если Руководитель группы испытывает какие-либо трудности с детьми, он должен обратиться к сотрудникам ДВОРЦА за помощью.

## 14. Права и обязанности Посетителя

### 14.1. Посетитель обязан:

14.1.1. До акцепта публичной оферты ознакомиться с её условиями, Правилами посещения ДВОРЦА и тарифами, указанными в Прейскуранте.

14.1.2. Своевременно и в полном объеме оплатить предоставляемые услуги.

14.1.3. Посещать ДВОРЕЦ на условиях, определенных Исполнителем в настоящем Договоре.

14.1.4. При посещении ДВОРЦА по абонементу предъявлять на кассе ДВОРЦА абонемент для идентификации личности владельца Абонемента и получения электронного браслета.

14.1.5. При посещении ДВОРЦА предъявлять электронный браслет, а в случаях возникновения спорных ситуаций по требованию Администрации ДВОРЦА предъявлять абонемент и/или чек об оплате услуг.

14.1.6. При посещении ДВОРЦА соблюдать Правила, требования безопасности, правила использования оборудования, правила личной гигиены, и обеспечить соблюдение всего вышеуказанного Посетителями, получающими услуги по Договору.

14.1.7. Нести ответственность за действия Посетителей, получающих услуги по Договору.

14.1.8. Обеспечить сопровождение детей в возрасте до 16 лет родителями и/или иными уполномоченными лицами на всей территории ДВОРЦА.

14.1.9. 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.

14.1.10. Посещать ДВОРЕЦ при отсутствии медицинских противопоказаний для посещения ДВОРЦА, самостоятельно и ответственно контролировать свое собственное здоровье и здоровье своих несовершеннолетних детей (при наличии хронических, инфекционных, кожных заболеваний, а также болезней внутренних органов воздержаться от посещения Комплекса). При заключении настоящего Договора Посетитель подтверждает, что он и несовершеннолетние лица, которых он сопровождает не имеют медицинских противопоказаний для посещения ДВОРЦА и полностью принимает на себя ответственность за состояние своего здоровья и несовершеннолетних лиц (здоровье Посетителя).

14.1.11. Не проводить инструктаж, не давать рекомендации на предмет правил посещения ДВОРЦА, занятий плаванием другим посетителям Дворца.

14.1.12. Регулярно знакомиться с информацией, размещенной на информационных стендах официальном сайте ДВОРЦА [www.aqua.luzhniki.ru](http://www.aqua.luzhniki.ru).

14.1.13. При посещении ДВОРЦА внимательно относиться к личным вещам, не оставлять их без присмотра, не доверять их другим лицам.

14.1.14. Возместить ущерб, причиненный имуществу Исполнителя или имуществу в соответствии с условиями Договора и действующего законодательства Российской Федерации.

14.1.15. Возвратить электронный браслет Исполнителю после выхода Посетителя через контрольно-пропускную систему ДВОРЦА.

Соблюдать настоящие Правила и инструкции пользования водными горками, и аттракционами, развлекательными и спортивно-оздоровительными бассейнами, душевыми, Термальным комплексом, раздевалкой, гардеробом.

14.1.16. Бережно относиться к имуществу ДВОРЦА, выданному Посетителю для временного использования.

14.1.17. В случае утраты электронного браслета, фирменного номерка незамедлительно сообщить об этом сотрудникам ДВОРЦА.

14.1.18. При малейших недомоганиях и/или травмах Посетитель обязан прекратить дальнейшее пользование водными горками (аттракционами)/бассейнами/банными (саунами) душевыми ДВОРЦА и незамедлительно обратиться к любому сотруднику ДВОРЦА.

14.1.19. Посетитель несет ответственность за поврежденное по его вине имущество ДВОРЦА,

Арендаторов и Партнеров ДВОРЦА.

**14.2. Посетитель имеет право:**

14.2.1.Посетитель имеет право на предоставление услуг согласно Договору и Прейскуранту ДВОРЦА.

14.2.2.Находиться на территории ДВОРЦА и его объектах в установленные часы работы.

14.2.3.На полную и достоверную информацию о порядке предоставления и оказания услуг ДВОРЦА.

14.2.4.На получение оплаченных услуг в полном объеме согласно приобретенному тарифу.

14.2.5. На безвозмездное пользование шезлонгами, находящимися на территории Аквапарка, Бассейна и Термального комплекса.

14.2.6. На пользование личным полотенцем, банным халатом, моющими средствами.

14.2.7. На пользование личными надувными нарукавниками, спасательными жилетами и инвентарем для плавания (доска для плавания, нудлы, ласты, колобашка).

14.2.8. Направлять Исполнителю свое мнение, предложения и рекомендации по услугам.

## **15. Права и обязанности Исполнителя**

**15.1. Исполнитель обязан:**

15.1.1.В течение срока действия Договора организовать и обеспечить надлежащее исполнение услуг в соответствии с действующим законодательством и условиями Договора и исходя из вида услуг, предусмотренного Прейскурантом и акцептованного Посетителем путем совершения действий, указанных в разделе 4 Правил.

15.1.2. Предоставить Заказчику возможность приобрести билет или абонемент для посещения ДВОРЦА.

15.1.3. Предоставлять качественные услуги. Принимать своевременные меры по предупреждению и урегулированию нарушений качества предоставляемых услуг. Своевременно информировать Посетителя об изменениях в оказываемых услугах.

15.1.4. Обеспечить соблюдение во ДВОРЦЕ требований пожарной безопасности, санитарных и гигиенических норм и правил.

15.1.5. Обеспечить безопасную обработку и хранение персональных данных Заказчика в соответствии с требованиями Федерального закона РФ «О персональных данных» № 152-ФЗ Предоставлять Посетителям полную и достоверную информацию о порядке и сроках предоставления, стоимости услуг, предоставляемых льготах, проводимых акциях.

15.1.6. По первому требованию Посетителя предоставить ему Книгу отзывов и предложений.

15.1.7. Использовать для оказания услуг только те расходные материалы и оборудование, которые соответствуют требованиям безопасности, установленным действующим законодательством РФ.

15.1.8.В случае приостановления и/или прекращения работы по техническим или профилактическим причинам водной горки, аттракциона развлекательного, спортивно-оздоровительного бассейна, бани (сауны) или всего Аквапарка, Бассейнов или Термального комплекса уведомить об этом Посетителей путем размещения информации об этом на информационном стенде и непосредственно около вышеперечисленных объектов.

**15.2. Исполнитель имеет право:**

15.2.1.Требовать от Посетителя исполнения условий настоящего Договора и Правил посещения ДВОРЦА.

15.2.2. Отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, если Посетитель в период его действия допускал систематические и/или грубые нарушения условий Договора и/или Правил посещения ДВОРЦА. При этом денежные средства, уплаченные Исполнителем за услуги, возврату не подлежат.

15.2.3. При проведении во ДВОРЦЕ мероприятий изменять режим работы ДВОРЦА в целом или отдельных зон и/или ограничить зону, предназначенную для посещения, о чем Посетитель извещается не менее чем за 24 часа до проведения указанных мероприятий путем размещения информации на информационных стендах ДВОРЦА, на официальном сайте ДВОРЦА [www.aqua.luzhniki.ru](http://www.aqua.luzhniki.ru), на информационных экранах, расположенных по территории ДВОРЦА.

15.2.4. Изменять режим работы ДВОРЦА в целом или отдельных зон и помещений в связи с проведением ремонтных, аварийных и иных технических работ. В случае проведения плановых комплексных работ информация об этом должна быть размещена на информационных стендах, на официальном сайте ДВОРЦА [www.aqua.luzhniki.ru](http://www.aqua.luzhniki.ru), не менее чем за 3 (три) календарных дня до даты начала работ. В случае проведения аварийных работ заблаговременное оповещение может не проводиться в зависимости от фактических обстоятельств аварии.

15.2.5. Требовать от Посетителя возмещения причиненных убытков в размере не меньшем, чем стоимость поврежденного (уничтоженного) оборудования, инвентаря и иного имущества.

15.2.6. Не допускать Посетителя к посещению ДВОРЦА в случае, если обнаружится:

- признаки наличия у Посетителя алкогольного, наркотического опьянения;
- иные обстоятельства, способные негативно повлиять на качество оказываемых услуг или на состояние здоровья Посетителя.

В этом случае оказание услуг по Договору приостанавливается. При этом денежные средства, уплаченные Посетителем за услуги, возврату не подлежат.

Не допускать на территорию Аквапарка лиц, с признаками алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

15.2.7. Не допускать на территорию Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса лиц, не достигших 16 лет, без сопровождения совершеннолетних лиц.

15.2.8. Администрация вправе остановить (приостановить) работу любой водной горки, аттракциона, развлекательных и спортивно-оздоровительных бассейнов в следующих случаях:

- планово-предупредительного ремонта оборудования.
- проведения текущих ремонтов.
- технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования.
- аварийных ситуаций, возникших не по вине Администрации ДВОРЦА и связанных с обеспечением безопасности Посетителей;
- возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся стихийные бедствия природного и техногенного характера.
- возникновения чрезвычайных ситуаций социального характера.
- забастовки, войны, действий органов государственной власти и управления или других независимых от Администрации ДВОРЦА обстоятельств, делающих невозможным предоставление Посетителю услуг ДВОРЦА.
- требования правоохранительных органов.

15.2.9. Администрация ДВОРЦА вправе временно ограничить/прекратить доступ Посетителей на территорию Аквапарка, Бассейнов в случае:

- максимальной загрузки Аквапарка (одновременного нахождения на его территории 2 000 человек).
- максимальной загрузки Бассейнов (одновременного нахождения на его территории 160 человек).
- специального обслуживания корпоративных Посетителей.

15.2.10. Устанавливать повышенные тарифы на период выходных, праздничных дней, дней школьных каникул.

15.2.11. В целях обеспечения безопасности Посетителей и сотрудников ДВОРЦА, сотрудники

ЧОП оставляют за собой право осмотра личных вещей Посетителей при входе на территорию ДВОРЦА.

15.2.12. Несоблюдение настоящих Правил Посетителями, детьми и/или сопровождающими их лицами является основанием для расторжения договора на посещение Аквапарка в одностороннем порядке и удаления с территории Аквапарка без возмещения стоимости билетов.

Данный пункт настоящих Правил применяется также к:

- Посетителям с признаками алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- Посетителям, детям и или сопровождающим их лицам при нарушении требований безопасности нахождения на территории Аквапарка, Бассейнов, Термального комплекса.
- Посетителям, детям и/или сопровождающим их лицам в случаях отказа выполнять требования инструкторов ДВОРЦА и других сотрудников ДВОРЦА по соблюдению настоящих Правил.
- Сопровождающим лицам и детям в случаях отказа от выполнения или невыполнения требований сотрудников ДВОРЦА осуществлять сопровождение и надлежащий контроль несовершеннолетнего.

15.2.13. За нарушения Правил посещения ДВОРЦА предусмотрены штрафы согласно Прейскуранту.

15.2.14. Исполнитель имеет право в спорных ситуациях использовать записи с камер видеонаблюдения и аудиозаписи для подтверждения достоверности полученных сведений.

15.2.15. Исполнитель имеет право проводить внутренние служебные расследования.

15.2.16. В случае нарушения правил ДВОРЦА Исполнитель оставляет за собой право

- в отдельных случаях передавать нарушителя в органы внутренних дел для рассмотрения вопроса о привлечении их к административной или уголовной ответственности.
- установить для нарушителя запрет на дальнейшее посещение ДВОРЦА.
- в установленном Законом порядке требовать возмещения материального ущерба Исполнителя.

15.2.17. В случае нарушения Правил Администрация ДВОРЦА оставляет за собой право:

- производить фото и видео фиксацию нарушителя.
- удалить нарушителя с территории ДВОРЦА.

**15.3. Исполнитель не несет ответственность:**

15.3.1. За имущество Посетителей, оставленное в шкафчике для хранения вещей, в случаях невыполнения инструкций по закрыванию дверцы шкафчика для хранения вещей, а также утраты или порчи Посетителем электронного браслета.

15.3.2. За вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу Посетителя при отсутствии вины Исполнителя.

15.3.3. За состояние здоровья и травмы несовершеннолетнего, если он остался без сопровождения (присмотра) и надлежащего контроля со стороны сопровождающего лица, а также вследствие невыполнения либо ненадлежащего выполнения несовершеннолетним требований настоящих Правил.

15.4.4. За оставленные Посетителем без присмотра личные вещи на территории ДВОРЦА.

## **16. Порядок действий посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций**

16.1. В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций - стихийные бедствия, катастрофы техногенного характера, пожар и прочее, Посетители не должны поддаваться панике.

16.2. Посетители обязаны четко выполнять команды сотрудников ДВОРЦА.

16.3. После команды персонала или сигнала тревоги переданного по системе оповещения, Посетители должны освободить, покинуть водные горки и аттракционы, Бассейны, Термальный комплекс, помещения раздевалок, кафе, туалетов и прочее помещения, выйти на открытые территории и



срочно покинуть территорию ДВОРЦА используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.

16.4. Схемы эвакуации размещены на территории ДВОРЦА.

16.5. Покидая территорию ДВОРЦА Посетители должны соблюдать спокойствие, сохранять электронный браслет, 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 ДВОРЦА мест, находящихся на высоте.

16.6. Взрослые Посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию несовершеннолетних.

## **17. Ответственность сторон**

17.1. В случае ненадлежащего исполнения Договора одной из сторон, повлекшее неблагоприятные последствия для другой стороны, ответственность наступает согласно действующему законодательству Российской Федерации.

17.2. Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью Посетителя в случае ненадлежащего исполнения Посетителем обязательств по настоящему Договору, нарушения Правил посещения ДВОРЦА. Заключая настоящий Договор, Посетитель соглашается с тем, что он не вправе требовать от Исполнителя какой-либо компенсации морального, материального вреда или вреда, причиненного здоровью Посетителя как в течение срока действия настоящего Договора, так и по истечении срока его действия, если такой вред был получен Посетителем в результате нарушения Правил посещения ДВОРЦА.

17.3. Посетитель полностью принимает на себя ответственность за состояние своего здоровья и состояние здоровья Посетителей, посещающих ДВОРЕЦ вместе с ним.

17.4. Исполнитель не несет ответственность за вред, связанный с любым ухудшением здоровья кого-либо из Посетителей и травмами, явившимися результатом или полученных в результате любых самостоятельных занятий, за исключением тех случаев, когда вред причинен вследствие некомпетентных и виновных действий сотрудников Исполнителя.

17.5. За утерянные или оставленные без присмотра вещи на территории ДВОРЦА Исполнитель ответственность не несет. Все найденные на территории ДВОРЦА вещи регистрируются сотрудниками ДВОРЦА в конце рабочего дня в журнале забытых и оставленных вещей. В случае, если вещи не будут востребованы в течение 5 календарных (Пяти) дней, то в отношении таких вещей действуют правила обращения с забытыми вещами, установленные локальным актом Исполнителя, в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

17.6. Исполнитель не несет ответственность за личные вещи Посетителей, за сохранность ценных вещей (кошельки, мобильные телефоны и т.д.) и документов, находящихся в одежде, оставленной в раздевальных павильонах в индивидуальных шкафчиках.

17.7. За технические неудобства, вызванные проведением сезонных, профилактических и аварийных работ службами коммунального хозяйства г. Москвы Исполнитель ответственности не несет.

17.8. Посетитель несет ответственность за утрату/порчу электронного браслета, порчу оборудования и имущества ДВОРЦА. Размер компенсации Посетителя за причиненные Исполнителю убытки в любом случае не может быть менее стоимости поврежденного электронного браслета, имущества, оборудования, инвентаря, размера денежной суммы, необходимой для устранения причиненного ущерба (без учета амортизации). Заказчик обязуется возместить причиненный ущерб в полном объеме в соответствии с Прейскурантом, не покидая территории ДВОРЦА в день, когда ущерб был причинен.

Если в день причинения ущерба его размер невозможно определить, Стороны (а в случае отказа Посетителя от подписи, – Исполнитель) составляют акт, в котором указывают объем

причиненного ущерба, и Исполнитель направляет Посетителю требование о возмещении ущерба с приложением соответствующего расчета размера ущерба. Посетитель обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня предъявления такого требования возместить причиненный ущерб.

17.9. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставляемых услуг ожиданиям Посетителям и/или их субъективной оценке.

17.10. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки и моральный вред, понесенные Посетителю в результате ошибочного понимания или непонимания им информации о порядке оформления/оплаты услуг, а также получения и использования услуг по Договору.

17.11. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, таких как: наводнение, пожар, землетрясение и другие природные явления, а также война, военные действия, блокада, запретительные действия властей и акты государственных органов, разрушение коммуникаций и энергоснабжения, взрывы, возникшие во время действия настоящего Договора, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить.

17.12. Жалобы и претензии, связанные с некачественным оказанием услуг, предъявляются на ресепшн ДВОРЦА в письменном виде при предъявлении кассового чека.

17.13. Порядок и сроки удовлетворения Исполнителем претензий Посетителя, ответственность за нарушение этих сроков регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей»

## **18. Срок действия и порядок расторжения договора. Разрешение споров**

18.1. Договор вступает в силу с момента получения Исполнителем акцепта публичной оферты.

18.2. Срок действия Договора, заключенного путем акцепта настоящей оферты, при приобретении билета или абонеента приравнивается к сроку действия билета или абонеента.

18.3. Договор может быть расторгнут досрочно в одностороннем внесудебном порядке по инициативе Исполнителя в случае, предусмотренном п.15.2.2 Договора.

18.4. Заказчик вправе отказаться от Договора (от услуг) досрочно в одностороннем внесудебном порядке и при соблюдении следующих условий:

18.4.1. Отказ от услуг по билету возможен только до момента входа Посетителя по электронному браслету через контрольно-пропускную систему ДВОРЦА в день приобретения билета. С указанного момента, услуги на посещение считаются оказанными, и уплаченные за них денежные средства возврату не подлежат.

Отказ от услуг оформляется Посетителем путем сдачи в кассу ДВОРЦА не активированного электронного браслета, выданного для посещения. Возврат денежных средств за неиспользованные услуги по билету производится в пределах стоимости оплаченных услуг.

18.4.2. Все споры или разногласия, возникающие между сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования разногласий сторон путем переговоров спор подлежит разрешению в судебном порядке согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

## **19. Заключительные положения**

19.1. Правила опубликованы на сайте [www.aqua.luzhniki.ru](http://www.aqua.luzhniki.ru), а также размещены на информационном стенде («Уголок Потребителя») и в платежно-навигационных терминалах.