



«Утверждаю»

Управляющая СПА комплекса

Губчевская А.В.

«01» октября 2024 г.

Правила посещения СПА комплекса Tsar Palace Luxury Hotel & Spa

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила поведения (далее - Правила) в СПА комплексе Гостиницы «Tsar Palace Luxury Hotel & Spa» (далее – «СПА комплекс») распространяются на всех без исключения потребителей услуг СПА комплекса (далее - Посетитель), а также на лиц, находящихся на территории СПА комплекса и направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания Посетителей в СПА комплексе. С этой целью Правила устанавливают права и обязанности Посетителей, определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов и ограничений, не допускающих такие действия граждан, которые могут причинить вред или неудобства другим Посетителям или Администрации СПА комплекса, а также ущерб СПА комплексу в целом.

Адрес Гостиницы «Tsar Palace Luxury Hotel & Spa»: Санкт-Петербург, г. Пушкин, Софийский бульвар, дом 32.

1.2. Настоящие Правила размещаются для ознакомления на стойке регистрации СПА комплекса.

1.3. СПА комплекс работает в соответствии с графиком работы, информация о котором размещена на входе в СПА комплекс и на стойке регистрации СПА комплекса.

Режим работы СПА комплекса: с понедельника по пятницу и в воскресенье с 09 часов 00 минут до 21 часов 00 минут и по субботам с 09 часов 00 минут до 23 часов 00 минут.

Посещение Гидротермального СПА:

- для взрослых и детей с 14 (четырнадцати) лет с понедельника по пятницу и в воскресенье с 09 часов 00 минут до 21 часов 00 минут и по субботам с 09 часов 00 минут до 23 часов 00 минут;

- для детей младше 14 (четырнадцати) лет с понедельника по пятницу и в воскресенье с 09 часов 00 минут до 19 часов 00 минут и по субботам с 19 часов 00 минут до 21 часов 00 минут.

Посетители должны завершать пребывание в Гидротермальной зоне СПА комплекса в установленное время окончания сеанса и покидать помещения СПА комплекса не позднее установленных часов работы.

1.4. Режим работы СПА комплекса устанавливается Администрацией СПА комплекса самостоятельно, при этом Администрация СПА комплекса вправе:

- по своему усмотрению открывать и/или закрывать для пользования посетителями каждый конкретный бассейн/джакузи и (или) бани и сауны или ограничить предоставление услуг по техническим, эксплуатационным, организационным, санитарно-гигиеническим и другим причинам;
- вносить изменения в график (режим) работы СПА комплекса, связанные с техническими, организационными, санитарно-гигиеническими и другими причинами, о чем указывается на соответствующих информационных стендах СПА комплекса и в сети «Интернет».

1.5. Каждый посетитель, желающий воспользоваться услугами СПА комплекса, должен оплатить стоимость услуг:

- наличными деньгами в кассу организации исполнителя услуг;
- безналичным расчетом (банковской картой);
- безналичным расчетом по выставляемой ссылке на оплату;
- для посетителей, проживающих в Гостинице, стоимость услуг начисляется на номер комнаты. Услуги оплачиваются на ресепшене Гостиницы.
- предъявить действующий сертификат на услуги СПА комплекса.

1.6. Каждому Посетителю, при регистрации на входе, выдается ключ-браслет, который после посещения СПА комплекса подлежит сдаче. Ключ-браслет служит электронным ключом для открытия и закрытия индивидуального шкафчика для переодевания.

1.7. Детям, ростом ниже 1 (одного) метра, посещение СПА комплекса запрещено. Детям до 14 (четырнадцати) лет посещение СПА комплекса разрешено с понедельника по пятницу и в воскресенье с 09 часов 00 минут до 19 часов 00 минут и по субботам с 19 часов 00 минут до 21 часов 00 минут, только в присутствии совершеннолетних Посетителей, при соблюдении следующего условия: один совершеннолетний Посетитель – на одного ребенка. Один совершеннолетний Посетитель может сопровождать двух детей только в том случае, если один из этих детей в возрасте 12 (двенадцати) лет и старше. В указанном случае обязательно предоставление документов, подтверждающих достижение указанного возраста. Взрослые в полном объеме отвечают за безопасность детей, а также за ущерб, нанесенный детьми, которых они сопровождают.

Посещение Тренажерного зала Детям до 14 (четырнадцати) лет запрещено.

1.8. СПА комплекс не предоставляет Посетителям услуги по уходу, присмотру и содержанию несовершеннолетних детей. Обязанность следить за состоянием ребенка, его поведением возлагается в полном объеме на совершеннолетних Посетителей, сопровождающих детей. Дети в возрасте с 16 (шестнадцати) лет допускаются в бассейн при умении держаться на воде без поддержки взрослых. Сопровождающим детей взрослым запрещается оставлять детей без присмотра и позволять детям нарушать отдых других Посетителей.

1.9. В соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СП 2.1.3678-20) бассейн СПА комплекса классифицирован как оздоровительный и предназначен для оздоровительного плавания. Для посещения Гидротермального СПА и бассейна законному представителю ребенка необходимо написать расписку об ответственности за жизнь, здоровье и поведение ребенка.

1.10. Оплаченная услуга - «Входной билет» дает право на один проход на территорию СПА комплекса. Нахождение ограничено временным интервалом до 2-х и до 3-х часов. В случае нахождения Посетителя на территории СПА комплекса длительностью более продолжительности оплаченного сеанса, требуется произвести доплату за дополнительно проведенное время, начинающийся с первой минуты после окончания базового тарифа, в соответствии с утвержденным прейскурантом стоимости услуг.

1.11. В случае утраты или повреждения ключ - браслета, Посетитель СПА комплекса обязан уплатить стоимость утраченного или поврежденного браслета, согласно действующему прейскуранту.

1.12. Оплачивая стоимость услуг СПА комплекса и/или осуществив проход на территорию СПА комплекса, Посетитель подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, Посетитель (ребенок Посетителя) не имеет медицинских противопоказаний для плавания (купания) в бассейне, нахождения в банях/ и саунах, имеет необходимые начальные навыки плавания. Посетитель должен самостоятельно оценивать возможности (функциональное состояние) своего организма (организма своего ребенка) и его соответствие условиям физической нагрузки. Посетитель предупрежден о том, что слишком долгое пребывание в банях и саунах вызывает повышение температуры тела, что может оказаться опасным для здоровья. Каждый Посетитель несет личную ответственность за состояние своего здоровья и за здоровье находящихся с ним детей во время нахождения на территории СПА комплекса и принимает на себя все риски получения травм.

1.13. Администрация СПА комплекса не несет ответственности за пропажу/порчу/уничтожение имущества Посетителя, оставленного без присмотра или в открытом шкафчике. На время нахождения в СПА комплексе оставляйте личные вещи в шкафчиках в раздевалках.

1.14. С условиями хранения, возврата и утилизации, оставленных вещей, Посетители могут ознакомиться в Положении о порядке учета (регистрации), хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в СПА комплексе.

2. Посетителям СПА комплекса запрещается.

- Посещать СПА комплекс в текстильных тапочках из номерного фонда или иной сменной обуви не имеющей резиновой подошвы.
- Посещать СПА комплекс, пользоваться его услугами, бассейнами и банями/саунами при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечениях, в плохом самочувствии, а также лицам, принимающим лекарственные препараты, которые оказывают угнетающее действие на центральную нервную систему и реакцию;
- Находиться в СПА комплексе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- Приносить в СПА комплекс огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики. А также приносить на территорию СПА комплекса и применять взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия, фейерверки и т.д.), разжигать на территории СПА комплекса огонь;
- Приносить с собой и курить на территории СПА комплекса сигареты, сигары, электронных сигареты, вейпы, кальяны;
- Приносить с собой и распивать спиртные напитки на территории СПА комплекса;
- Приносить с собой пищу и напитки на территорию СПА комплекса;
- Распивать напитки из бара в помещениях бань/саун
- Бросать посторонние предметы в бассейн и мусорить на территории СПА комплекса;
- Шуметь, нецензурно выражаться, вызывая себе вест, нарушать общественный порядок, провоцировать других Посетителей;
- Самостоятельно производить любые косметические процедуры в помещениях СПА комплекса (маникюр, педикюр, пилинг, парения и т.д.);
- Ходить босиком в СПА комплексе;
- Бегать на территории СПА комплекса;

- Проводить фото и видео съемку, с использованием профессиональной аппаратуры;
- Входить и находиться в служебных, подсобных и вспомогательных помещениях СПА комплекса;
- Прикасаться, включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
- Посещать СПА комплекс с домашними животными;
- Игнорировать требования обслуживающего персонала СПА комплекса, проявлять неуважение или грубость к обслуживающему персоналу и другим посетителям СПА комплекса;

3. Посетителям Гидротермальной зоны СПА комплекса запрещается:

- Посещать Гидротермальную зону СПА комплекса с детьми ниже 1 (одного) метра ростом;
- Посещать Гидротермальную зону СПА комплекса детям без расписки совершеннолетнего представителя об ответственности за жизнь и здоровье ребенка;
- Оставлять без присмотра детей в Гидротермальной зоне СПА комплекса;
- Шуметь, создавая дискомфорт Посетителям Гидротермальной зоны СПА комплекса;
- Приносить в Гидротермальную зону СПА комплекса стеклянные, режущие, колющие предметы, а также веники, жвачки и другие пачкающие предметы;
- Входить в чашу бассейна через борт, минуя центральный вход в бассейн с поручнями;

При использовании бассейна запрещено:

- прыгать, нырять или погружаться в воду иными способами с бортиков бассейна;
- совершать иные действия, которые могут представлять опасность для окружающих, в том числе проявлять избыточную активность;
- Выливать на печи воду, крема, масла и прочие вещества, которые могут привести к поломке оборудования или возгоранию;
- Втирать в кожу косметические средства (крема, мази и т.д.) до посещения бассейна. Пользоваться косметическими средствами и вениками в банях/саунах, использовать различные кремы и мази, парфюмерную продукцию, эфирные масла, мед, косметические средства перед использованием бассейнов и бань/саун;
- Прикасаться к каменным и металлическим частям оборудования (печей);
- Складывать полотенца на каменки печей в банях. Оставлять полотенца в парных и вблизи печей;
- Посещать Гидротермальную зону СПА комплекса лицам, имеющим медицинские противопоказания (при повреждении или серьезных заболеваниях кожных покровов, при наличии открытых ран, трудностей с дыханием, при расстройстве вестибулярного аппарата и т.д.);
- Переодевать девочек старше 5-летнего возраста в мужской гардеробной;
- Переодевать мальчиков старше 5-летнего возраста в женской гардеробной;
- Оставлять без присмотра детей в банном комплексе;
- Настраивать или вносить изменения в работу оборудования бань/саун;
- Посещать СПА комплекс в состоянии алкогольного или иного опьянения;
- Носить во время плавания украшения (цепочки, браслеты, кольца и т.д.). За утерянные в воде украшения администрация ответственности не несет;
- Использовать шампунь и жидкое мыло в стеклянной таре во избежание порезов;
- Пользоваться бритвенными принадлежностями в душевых и банях;
- Отправлять естественные потребности в ванну бассейна, бани/сауны, душевые;
- Посещать бассейн без купального костюма;

- Находиться в чаше бассейна в коралловых тапочках, аквашузах, аквасоках, чешках для плавания;
- Находиться женщинам в бане/сауне с голым торсом - без верхней части купальника (для женщин);
- На территории Гидротермальной зоны СПА комплекса необходимо соблюдать правила личной гигиены. Перед посещением бань/саун, после посещения саун и туалетных комнат и перед погружением в бассейн обязательно принимать душ;
- Посещение русской парной, а также предоставление услуг парения осуществляется по предварительной записи и оплачивается дополнительно в соответствии с прейскурантом.

4. Правила посещения процедурной зоны.

4.1. Чтобы попасть на желаемую процедуру в удобное для Вас время, рекомендуется осуществлять бронирование СПА процедуры заблаговременно.

4.2. В день проведения процедуры необходимо прибыть в СПА комплекс за 15 минут до начала процедуры, чтобы переодеться, заполнить Анкету гостя (указав все имеющиеся заболевания и противопоказания) и получить ответы на все интересующие Вас вопросы. СПА комплекс не несет ответственности за ухудшение состояния Вашего здоровья в том случае, если Вы не сообщили специалисту о ранее перенесенных травмах или хронических заболеваниях.

4.3. Опоздание сокращает время Вашего пребывания на процедуре, что сказывается на качестве предоставления услуги. В случае опоздания более чем на 20 мин, администратор вправе отменить бронирование. В случае, если Вы по каким-то причинам не можете посетить наш СПА комплекс, просим Вас сообщить об этом заранее, не менее чем за 6 часов до начала процедуры.

4.4. Перед сеансом рекомендуется снять с себя все украшения.

4.5. В стоимость СПА процедуры не включено посещение Гидротермальной зоны СПА комплекса. В случае желания Посетителя совместить СПА процедуру с посещением Гидротермальной зоны, посещение Гидротермальной зоны СПА комплекса оплачивается дополнительно на стойке регистрации СПА комплекса до прохода в раздевалку для переодевания.

5. Права Посетителей.

5.1. Каждый Посетитель имеет право:

- посещать СПА комплекс в соответствии с настоящими Правилами;
- посещать СПА комплекс только после регистрации на стойке регистрации и оплаты разового посещения, многоразового абонеента;
- использовать абонемент на посещение СПА комплекса только в установленный в нем период времени;
- сообщать Администрации СПА комплекса обо всех недостатках в СПА комплексе, некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания по улучшению его работы;
- пользоваться в установленном порядке находящимися в раздевалке индивидуальными шкафами для хранения вещей;
- осуществлять расчеты за оказанные услуги в порядке, установленном настоящими Правилами;
- обращаться к администрации СПА комплекса (обслуживающему персоналу) за разъяснениями настоящих Правил и по всем вопросам оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами.

5.2. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе пользования услугами СПА комплекса, Посетитель вправе немедленно обращаться за их разрешением к администрации СПА комплекса. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия Посетителя может быть заявлена непосредственно в момент оказания услуги и рассмотрена принимающей стороной Администрацией СПА комплекса с дачей письменного ответа в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения и удовлетворения претензии потребителя не установлены действующим законодательством РФ. В случае непредъявления письменной претензии Посетителем в момент оказания услуг, услуги СПА комплекса считаются оказанными с надлежащим качеством и в надлежащем количестве и полностью принятыми Посетителем СПА комплекса без замечаний.

5.3. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров, в том числе путем направления письменных претензий, они подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции в соответствии с законодательством РФ.

6. Обязанности Посетителя.

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

7. Иные условия.

7.1. Администрация СПА комплекса гарантирует, что качество оказания услуг СПА комплекса соответствует стандартам качества, установленным для данного вида услуг, включая требования техники безопасности, пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологические требования.

7.2. Услуги, оказываемые в соответствии с настоящими Правилами, обязательной сертификации и лицензированию не подлежат.

7.3 В случае, если действия Посетителя нанесли имущественный ущерб СПА комплексу или Гостинице, СПА комплекс или Гостиница вправе требовать возмещения ущерба. По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается Администрацией СПА комплекса (Гостиницы) и Посетителем, который нанес ущерб. В Акте указывается

сумма ущерба. В случае отказа Посетителя от подписания Акта, в нем делается соответствующая запись в присутствии не менее двух свидетелей, которые не являются работниками предприятия.

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

7.5. Администрация СПА комплекса вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Указанные изменения в Правила вступают в силу с момента их размещения на информационных стендах на территории СПА комплекса и Гостиницы, или на сайте в сети Интернет. Посетитель обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к Правилам до момента оплаты услуги.

- В случае нарушения настоящих Правил Посетитель может быть удален с территории СПА комплекса сотрудниками службы безопасности без компенсации стоимости услуг.
- Нарушение Правил посещения СПА комплекса и Правил поведения в Гостинице влечет за собой привлечение к ответственности в соответствии с действующим законодательством.
- За неисполнение обязательства Посетителя по соблюдению Правил посещения СПА комплекса и Правил поведения в Гостинице может взиматься неустойка в соответствии с Правилами поведения в Гостинице «Tsar Palace Luxury Hotel & SPA» и перечнем санкций.
- В случае нанесения ущерба СПА комплексу, СПА комплекс вправе приостановить исполнение своих обязательств перед Посетителем и зачесть стоимость не оказанных оздоровительных услуг в погашение причиненного ущерба. В случае если размер ущерба превышает стоимость не оказанных оздоровительных услуг, Посетитель обязан возместить оставшуюся сумму ущерба, согласно предоставленным администрацией расчетам.

Реквизиты организации:

Наименование:	Индивидуальный предприниматель Мамедов Аяз Мамедович
ОГРН/ИНН	321784700187351/780716674498
Телефон:	+7 812 640 00 33
Режим работы:	Ежедневно 9:00 – 21:00
Адрес:	196608, Санкт-Петербург, г. Пушкин, Софийский бульвар, дом 32, строение 1.
e-mail:	spa@tsarpalace.ru