

## Правила посещения Центра здоровья и отдыха Термы "Наутико» г. Севастополь

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила регулируют отношения между потребителем – физическим лицом, имеющим намерение заказать, либо заказывающим и использующим услуги на территории Физкультурно-оздоровительного акватермального комплекса «Термы Наутико» г. Севастополь, расположенного по адресу: г. Севастополь, ул. Загородная Балка, д. 1, исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – Посетитель) и исполнителем – Обществом с ограниченной ответственностью «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ — СЕВАСТОПОЛЬ» (далее – Комплекс).
- К территории Комплекса относятся следующие элементы:
  - Зона ресепшн включающая вестибюль, кассы, гардероб
  - Зона раздевалок включающие мужскую, женскую и семейную раздевалки, кабинки для переодевания, санитарные узлы, душевые.
  - Термально-релаксационная зона открытой и крытой части комплекса включает в себя парные, сауны и хаммамы.
  - Водно-развлекательная зона открытой и крытой части комплекса включает в себя бассейны, купели, бане-бочки «фурако», дорожки кнейпа, надувные аквапарки.
  - Детская игровая зона включает в себя детские надувные аттракционы и игровые зоны.
- Правила устанавливают порядок обслуживания (оказания услуг) посетителей Комплекса, предъявляемые к посетителям обязательные требования безопасности, гигиены и прочие требования, права, обязанности и границы ответственности Комплекса и посетителей, условия продажи билетов и оказания дополнительных услуг, запреты на посещение Комплекса, правила посещения Комплекса несовершеннолетними лицами, правила пользования отдельными элементами Комплекса, требования и рекомендации по применению купальных костюмов, правила поведения в бассейнах, порядок предоставления Посетителям доврачебной помощи, а также порядок действий посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций.
- В соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации Правила являются публичной офертой.
- В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, акцептом публичной оферты является момент внесения Приобретателем денежных средств (предоплаты за услуги), в подтверждение которого Приобретателю выдается фискальный чек и электронный браслет.
- Подтверждением того, что Посетитель полностью ознакомлен с Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, принимает на себя риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения, являются:

— расписка об ознакомлении и согласии с Правилами, заполненная и подписанная посетителем;

— и (или), полученный фискальный чек,

— и (или) полученный электронный браслет.

- Внесение индивидуальных изменений в Правила не предусматриваются. В случае несогласия с каким-либо пунктом, Приобретателю предлагается отказаться от посещения Комплекса.
- Ответственность за последствия, возникшие на территории Комплекса вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил) по пользованию отдельными элементами на территории Комплекса, несет сам Посетитель. При посещении Комплекса организованной группой лиц, ответственность за соблюдение настоящих правил всеми членами группы несет руководитель группы.
- Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы Комплекса, тарифах, а также иная информация размещена на официальном сайте Комплекса, расположенном в сети интернет по адресу: <https://therms.ru/sevastopol/> и информационных стендах в зоне касс. Книги отзывов и предложений находятся в зоне касс Комплекса.
- В целях обеспечения безопасности жизни и здоровья Посетителей и/или персонала Комплекса, сохранности имущества Посетителей и/или Комплекса, на всей территории Комплекса (за исключением раздевалок и санузлов) ведется видеонаблюдение.
- Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательными актами г. Севастополя.

## 2. РЕЖИМ РАБОТЫ

- Комплекс открыт для Посетителей ежедневно с 08.00 до 23.00 часов. Нахождение Посетителей на территории Комплекса вне пределов указанного времени не допускается.
- Режим работы Комплекса, а также часы пользования основными и дополнительными услугами размещаются на информационных табличках в входной зоне, зоне касс и/или на официальном сайте Комплекса <https://therms.ru/sevastopol/>. Администрация Комплекса вправе изменить режим работы комплекса в целом или отдельных помещений.
- Комплекс работает без перерывов, за исключением перерывов, возникающих по техническим причинам.
- Комплекс закрыт для посещения в дни, являющиеся санитарными днями в соответствии с графиком проведения санитарных дней и дней обработок. О проведении санитарного дня Комплекс заблаговременно оповещает Посетителей путём размещения объявления на официальном сайте, на

официальной странице Комплекса в социальных сетях, информационных стендах в зоне касс.

- В целях создания комфортных условий для Посетителей, а также обеспечения безопасности, Администрация Комплекса вправе приостановить продажу билетов при достижении предельно допустимого количества людей в Комплексе.

### **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРОВЕДЕНИЯ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ**

- При первом посещении Комплекса Посетитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, заполняет расписку об ознакомлении и согласии с Правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных. Расписка заполняется в отношении каждого посетителя Комплекса. Информация о лице, не достигшем 18 лет, лице, признанном недееспособным, ограниченно дееспособным, вносится в Расписку законного представителя. Данные, содержащиеся в Расписке, хранятся в Комплексе. Заполнение Расписки при повторном посещении Комплекса не требуется после создания личного кабинета на официальном сайте Комплекса <https://therms.ru/sevastopol/>. Расписка подписывается Посетителем повторно при каждом посещении, до введения личного кабинета, а также в случае внесения изменений в Правила.
- Право посещения Комплекса предоставляется посетителю, осуществившему оплату стоимости посещения, что подтверждается фискальным чеком и электронным браслетом, выданным кассиром при условии согласия Посетителя с Правилами. В стоимость посещения входит: посещение термально-релаксационной зоны, водно-развлекательной зоны, детской игровой зоны, пользование индивидуальным шкафчиком, оказание услуг медпункта в оказании первой медицинской помощи. Не входит в стоимость посещения и оплачивается дополнительно: питание в кафе, барах Комплекса, услуги платного парения, пилинга и спа-салонов, расположенных на территории Комплекса, фото – услуги, а также иные услуги, при оказании которых требуется считывание браслета, а стоимость услуг размещена на месте оказания услуги. Информация об оказанных дополнительных платных услугах заносится на электронный браслет. Дополнительные платные услуги подлежат оплате при сдаче электронного браслета.
- Оплата услуг производится наличным и безналичным расчетом.
- Электронный браслет является «входным билетом» на территорию Комплекса, а также ключом от шкафчика в раздевалке, номер которого указан на браслете. Электронный браслет запрограммирован на один шкафчик и не имеет копий. Электронный браслет является собственностью Исполнителя и при выходе из зоны раздевалок (при пересечении турникета) подлежит возврату Посетителем.
- Посетитель обязан, получив электронный браслет у кассира, осмотреть его на предмет повреждений, не отходя от кассы. При наличии повреждений на браслете, Посетитель обязан вернуть браслет кассиру для замены.

Администрация не принимает и не рассматривает претензии по повреждению электронного браслета после того, как Посетитель отошел от кассы.

- Время пребывания в Комплексе исчисляется с момента пересечения турникета и до момента сдачи браслета кассиру. Время пребывания на территории Комплекса фиксируется считывающими устройствами турникетов. Находясь на территории Комплекса, Посетители обязаны самостоятельно контролировать время своего пребывания на территории Комплекса. Администрация Комплекса не несет ответственности за пребывание Посетителя на территории Комплекса свыше оплаченного им периода времени.
- После окончания посещения Комплекса осуществляется взаиморасчет, в том числе за дополнительные услуги.
- Пребывание на территории Комплекса сверх времени, оплаченного по приобретенному тарифу или после окончания времени действия тарифа, оплачивается Посетителем на кассе по стандартному тарифу за каждую минуту превышения.
- При неполном использовании оплаченного тарифа (времени) в случае, если Посетитель досрочно прекратил свое пребывание в Комплексе, возврат денежных средств за неиспользованное время не производится.
- Посетители без электронных браслетов, которые не представили фискальный чек подлежат удалению с территории Комплекса без возмещения стоимости билета. Администрация вправе дополнительно, путем считывания данных электронного браслета, сличить любой билет с электронной базой и определить время приобретения, входа, стоимость билета, а также иные необходимые данные.
- Информация о стоимости предоставления услуг утверждается администрацией Комплекса и размещается на информационном стенде в зоне касс, официальном сайте, а также на официальной странице Комплекса в социальных сетях. При противоречии информации о стоимости услуг, размещенных на информационном стенде и/или официальном сайте и/или официальной странице в социальных сетях, предпочтение отдается информации, размещенной на официальном сайте Комплекса.
- Кассир или иной сотрудник Комплекса, при покупке входного билета, вправе запросить у Посетителя документ, удостоверяющий его личность<sup>[1]</sup>.
- Посетители Комплекса могут воспользоваться акционными тарифами. Информация об акциях и условиях их проведения размещается на информационном стенде в зоне касс, на официальном сайте, а также на официальных страницах Комплекса в социальных сетях. Скидки, акции и льготы не суммируются.
- В случае приобретения льготного тарифа Посетитель обязан предъявить документы, подтверждающие право на получение льготы или участия в акции: пенсионное удостоверение, справку участника СВО, студенческий билет, справку школьника и пр..) для проверки и копирования.
- С целью обеспечения Посетителям максимально комфортных условий продажа тарифа «Безлимит» может быть временно прекращена по решению Комплекса.

- На территории Комплекса действуют подарочные карты, перечень и стоимость которых утверждаются администрацией комплекса. Информация о действующих подарочных картах и их стоимости размещается на информационном стенде в зоне касс, на официальном сайте, а также на официальных страницах в социальных сетях. При противоречии информации о стоимости подарочных карт, размещенной на информационном стенде и/или официальном сайте и/или официальной странице в социальных сетях, предпочтение отдается информации, размещенной на официальном сайте Комплекса.
- Посетитель вправе воспользоваться подарочной картой в течение 3 лет с момента ее приобретения. После истечения установленного срока услуга считается оказанной.
- Подарочной картой можно оплатить только время посещения Комплекса на входе в комплекс. Дополнительные услуги, приобретенные Посетителем, оплачиваются отдельно. Оплата абонеента подарочной картой запрещена.
- С Посетителя, который не способен оплатить чек за оказанные услуги или дополнительно проведенное время, деньги взыскиваются в порядке, установленном законодательством РФ.
- Для оформления возврата подарочной карты необходимо написать запрос на почту [admin.sevas@therms.ru](mailto:admin.sevas@therms.ru).
- При посещении комплекса у детей в возрасте до 10 лет включительно должна иметься справка от терапевта с информацией об отсутствии энтеробиоза и гименолепидоза, которая должна предъявляться законным представителем по требованию сотрудников комплекса при оформлении посещения.

#### **4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ КОМПЛЕКСА**

- Проход через турникет допускается исключительно в сменной обуви, обеспечивающей надежное сцепление с поверхностями полового покрытия, в том числе в случае наличия воды на поверхностях пола. После прохождения через турникет Посетитель обязан переодеться в раздевалке соответственно полу, сложить одежду в персональный шкафчик, доступ к которому обеспечивается при помощи электронного браслета, убедиться в том, что он надежно закрыт и принять душ с использованием моющих средств. Использование моющих средств в стеклянной таре не допускается. Переодевание и раздевание вне раздевалок запрещено.
- Передвижение по территории Комплекса, включая закрытую и открытую части, осуществляется только в сменной обуви и купальных костюмах (плавки, плавательные шорты для мужчин, купальники (бикини, монокини, танкини, буркини и др.), для женщин, при этом внешний вид указанной одежде должен

соответствовать общепринятым нормам и законодательству Российской Федерации.

- Посетителям при передвижении по территории и лестницам, террасам и при посещении санузлов использовать сменную обувь.
- При движении по лестницам, дорожке Кнейпа и по другим многофункциональным зонам держаться за поручни, перила при их наличии.
- В целях обеспечения личной безопасности и снижения риска травматизма рекомендуется не использовать купальные костюмы с висящими элементами, шнурками, поясами, выступающими твердыми или металлическими предметами, молниями, заклепками, пряжками, металлическими украшениями и др.
- Комплекс не несет ответственность за возможные травмы и повреждения, возникшие в результате игнорирования Посетителем требований и рекомендаций по выбору сменной обуви и купальных костюмов, не обеспечившей безопасность нахождения на территории Комплекса.
- В случае нарушения требований о нахождении на территории Комплекса только в купальных принадлежностях и сменной обуви и невозможности устранить данное нарушение со стороны Посетителя, Администрация вправе прекратить оказание услуг попросить Посетителя удалиться до устранения нарушения. Возврат денежных средств по этим причинам не осуществляется.
- На территории Комплекса запрещено бегать по лестницам, толкать друг друга, бросать различные предметы, носить на руках других Посетителей.
- Поднимаясь/спускаясь по лестницам, следует держаться за поручни и внимательно смотреть под ноги, во избежание травм.
- Запрещается приставать к другим посетителям, навязывать им общение без их согласия, проявлять агрессию и применять физическую силу к другим посетителям и имуществу Комплекса.
- Запрещается сорить на территории Комплекса, нарушать санитарное состояние, сбрасывать мусор, курить, плевать на пол, бросать жевательную резинку, заходить на газоны (зоны зеленых насаждений), отламывать ветки и выдергивать растения; применять какие-либо другие вандальные действия к оборудованию, имуществу и растениям, осуществлять прием пищи и напитков за пределами специально определенных мест, заходить в помещения и зоны, обозначенные табличками «Служебный вход», «Вход только для персонала», «Не заходить», «По газонам не ходить», а также в иные служебные помещения, входить в технические и коммуникационные помещения, прикасаться к технологическому оборудованию, при посещении душевых разбирать и раскручивать краны и распылители; справлять естественную нужду вне санузлов, сбрасывать в унитазы посторонние предметы; пользоваться стеклянной тарой, посудой вне бара и кафе.
- Администрация Комплекса оставляет за собой право вывести за территорию Комплекса лиц, нарушающих Правила.
- В случае обнаружения кражи или порчи своего имущества на территории Комплекса Посетитель обязан сразу сообщить об этом персоналу Комплекса.

Администрация не несет ответственность за оставленные без присмотра и вне индивидуальных шкафчиков вещи и/или иное имущество Посетителя.

- В случае получения травмы, а также общего недомогания Посетитель Комплекса обязан незамедлительно сообщить об этом персоналу Комплекса.
- Посетители обязаны беспрекословно выполнять требования сотрудников Комплекса в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Комплекса.
- Безопасность пребывания Посетителей обеспечивает команда квалифицированных специалистов.
- Используемые на территории Комплекса условные информационные обозначения (пиктограммы): Приложение № 1 к настоящим правилам.

## 5. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕРМАЛЬНО-РЕЛАКСАЦИОННОЙ ЗОНЫ

- Компоненты термально-релаксационной зоны

Помещений термально-релаксационной зоны	Количество на территории Комплекса, шт.	Температура , С°	Влажность, %
«Русская парная» в зоне женских душевых	1	90	до 60
«Русская парная» в зоне мужских душевых	1	90	до 70
«Гималайская соляная сауна» в общем зале 1 этаж	1	80	до 30
«Кино-сауна» в общем зале 1 этаж	1	40	до 50

Русская парная» в общем зале 1 этаж	1	90	до 60
«Баня индивидуального парения» в общем зале 2 этаж	2	от 45 до 90	от 40 до 100
«Травяная сауна» в общем зале 1 этаж	1	80	до 20
«Мультикаменная сауна» в общем зале 1 этаж	1	85	до 50
«Хамам «Трех стихий» в общем зале 1 этаж	1	43-45	до 80
«Травяная сауна» в общем зале 1 этаж	1	80	до 20
«Можжевельная сауна» в общем зале 1 этаж	1	85	до 40
«Деревенская парная» в общем зале 1 этаж	1	95	до 70
«Нефритовая сауна» в общем зале 1 этаж	1	100	до 80
«Турецкий хамам» в общем зале 1 этаж	1	43-45	80

- Посетитель обязан до посещения/использования помещений термально-релаксационной зоны самостоятельно ознакомиться с правилами безопасности и порядком использования отдельных зон, с указаниями и инструкциями (пиктограммами) конкретных помещений, а также получить информацию от администраторов, старшего спасателя и работников Комплекса, самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия до посещения/использования помещений термально-релаксационной зоны.
- Посетителям запрещено использовать термально-релаксационную зону в целях личной гигиены (стирка, сушка личных вещей, бритье и т.п.).
- Использовать закрытые на техническое обслуживание компоненты термально-релаксационной зоны запрещено
- Находясь в сауне, Посетитель обязан использовать индивидуальное полотенце, а также находиться в специальной обуви, обеспечивающей безопасность и надежное сцепление с поверхностью пола.
- После посещения термально-релаксационной зоны и перед посещением водно-развлекательной зоны Посетитель должен принять душ.
- В целях безопасности предупреждаем и рекомендуем при входе в сауну или баню осмотреться и определить место подачи пара. Место подачи пара обозначено информационной табличкой. При несоблюдении указанных правил есть риск получения ожога.
- Администрация Комплекса имеет право в любой момент остановить работу одного или нескольких помещений термально-релаксационной зоны по техническим причинам или для проведения профилактических и иных мероприятий. При этом возврат денежных средств не производится.
- Во избежание получения ожогов при нахождении в парной и/или сауне, Посетители обязаны использовать полотенце, так-как поверхность полок и стен в парных и саунах имеет высокую температуру.
- Электро-каменная печь парных и саун всегда находится в рабочем состоянии, имеет высокую температуру нагрева. Запрещено соприкасаться с поверхностью печи, во время нахождения в парной и/или сауне во избежание получения ожогов.
- В хаммаме пар подается автоматически через сопла, расположенные под сиденьями. Запрещается прислоняться к местам выхода пара, во избежание получения ожога. Чрезмерное пребывание в хаммаме вызывает повышение температуры тела, что может быть опасно для здоровья.
- При посещении термально-релаксационной зоны Посетителям запрещается:

- Посещать парную и/или сауну в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения;
- Находиться в парной и/или сауне с напитками и едой;
- Совершать любые действия, в результате которых может возникнуть опасность для самого Посетителя или других Посетителей;
- Поливать камни печи, стены, потолок и полки парной иными веществами и растворами, кроме воды, где это разрешено информационными табличками;
- Поливать камни электро-каменной печи, полки, стены и потолок сауны водой или иными растворами.
- Использовать в парной и / или сауне личные средства гигиены, масла, косметологические составы, мази, косметические грязи и т.п.;
- Использовать веники для парения в сауне, за исключением случаев наличия информационной таблички с разрешением использования веника для парения.
- Резко вставать после процедуры парения.
- После длительного пребывания в сауне резко вставать, спрыгивать с полков.
- Засовывать конечности под скамейку непосредственно в месте подачи пара и в метре в каждую сторону от сигнальной таблички.
- Бегать, прыгать.
- Посещать парную и/или сауну при наличии медицинских противопоказаний:

Медицинские противопоказания к посещению помещений термально-релаксационной зоны: повышенную чувствительность к высоким температурам, повышенная температура тела; онкологические заболевания; наличие в организме медицинских приборов или других имплантатов, например, кардиостимулятора, любых металлических штифтов; сердечно-сосудистые заболевания; кожные заболевания; бронхиальная астма; повреждение кожных покровов, камни в почках; беременность (вторая половина течения срока беременности); менструация, прием лекарственных средств, влияющих на обменные процессы, острые воспалительные заболевания, заболевания кровеносной системы, индивидуальная непереносимость ароматических масел, трав, используемых в процессе оказания услуг.

- Ответственность за вред, причиненный здоровью и имуществу Посетителя, в результате несоблюдения Посетителем Правил нахождения в парной несет Посетитель или его законный представитель.

## **6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ВОДНО-РАЗВЛЕКАТЕЛЬНОЙ ЗОНЫ**

- Посетитель обязан до посещения/использования водно-развлекательной зоны самостоятельно ознакомиться с правилами безопасности и порядком использования отдельных зон, с указаниями и инструкциями (пиктограммами), а

также получить информацию от администраторов, старшего спасателя и работников Комплекса, самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия до посещения/использования помещений водно-развлекательной зоны.

Компоненты водно-развлекательной зоны	Глубина	Особенности помещений
1 «Соленый бассейн» в открытой зоне	0,9 м	Высокая концентрация соли  Круглогодичный бассейн  Температура от 32 до 36 С°
2 Бассейн «Термальный» в открытой зоне	1,4 м	Работает гидромассаж, искусственный водопад  2 дорожки для плавания;  Выделенная зона джакузи с сидячими местами глубина 0,9м;  Игровая зона с течением глубина 1,1м; Круглогодичный бассейн  Температура от 30 до 36 С°

3	Надувной аквапарк «Океанариум» в открытой зоне	1 м	<p>Комплекс из надувных горок (в состав аттракциона входит 2 горки. Максимальная высота горки 3,5 м)</p> <p>игровой площадки и бассейна</p> <p>Ограничения по возрасту – от 7 лет</p> <p>Бассейн работает в теплое время года</p> <p>Температура от 32 до 33 С°</p>
4	Японская баня-бочка «Фурако» в открытой зоне	1,1 -1,2м	Температура воды 39-41 С°
5	Бассейн «Термальный » общая зона 1 этаж	1,4 м	<p>Работает гидромассаж, искусственный водопад</p> <p>2 дорожки для плавания;</p> <p>Выделенная зона джакузи с сидячими местами глубина 0,9м;</p> <p>Игровая зона с течением глубина 1,1м;</p> <p>Круглогодичный бассейн Температура от 30-31,5 С°</p>
6	Купель общая зона 1 этаж	1,2 м	Температура воды до 15 С°

7	«Волновой бассейн» общая зона 1 этаж	1,1 м	Бассейн с искусственной волной
8	Надувной аквапарк «Пристань пиратская малая» общая зона 2 этаж	0,5м	Аттракцион представляет из себя комплекс из надувных горок (4 горки), игровой площадки и бассейна
9	«Дорожки Кнейпа» общая зона 1 этаж	0,4 м	Ножные ванны: Горячая и холодная вода, Температура воды 39-41 С° и 14-16 С°

- Администрация Комплекса оставляет за собой право закрыть одну или несколько дорожек бассейна для проведения групповых и индивидуальных занятий. При начале занятий Посетитель обязан перейти на другое свободное место в данном бассейне или в любое другое помещение Комплекса.
- Под водой находятся элементы инженерно-технического и технологического оборудования, на обозначенных соответствующими информационными табличками и знаками участках.
- Под водой находятся выступы: ступени в зонах входа/выхода из чаши бассейна/купели; в зонах установки технологического оборудования.
- Перед посещением и после посещения водно-развлекательной зоны необходимо принять душ.
- Посетители, имеющие средние, длинные и очень длинные волосы, обязаны при посещении бассейна использовать шапочку для плавания или аккуратно собрать волосы при помощи аксессуаров, обеспечивающих их надежную фиксацию (резинка, заколка, крабик и т.д.), в целях исключения попадания волос в фильтры бассейна.
- Посетитель предупрежден и осознает, в результате пользования водными аттракционами купальные костюмы могут прийти в негодность. Администрация Комплекса не несет ответственность за повреждение купальных костюмов и не возмещает их стоимость.
- Посетители, не умеющие плавать, перед посещением водно-развлекательного аттракциона обязаны сообщить об этом работникам бассейна, старшему спасателю, администратору и в обязательном порядке надеть спасательный жилет.

- Посетители обязаны входить и выходить из чаш бассейнов, купелей, надувных аквапарков, а также бань-бочек в специально установленных зонах, обозначенных информационными табличками, держась за поручни.
- Посетитель обязан при посещении водно-развлекательной зоны безоговорочно выполнять все команды и требования, реагировать на сигналы и предупреждения работников бассейна, старшего спасателя, администрации Комплекса.
- Перед посещением бассейна «Мертвое море» водно-развлекательной зоны Посетитель должен обратить внимание на высокую концентрацию соли, из-за которой вода бассейна обладает выталкивающими свойствами. При попадании соленой воды на слизистые оболочки глаз или дыхательных путей незамедлительно промыть их пресной водой. Не рекомендуется находиться в соленом бассейне, бане-бочке «Фурако» более 15 минут без перерыва.
- После посещения соленого бассейна Посетителю необходимо принять душ и тщательно вымыть руки пресной водой
- Администрация Комплекса имеет право остановить работу бассейна в любой момент, при этом не производится возврат или компенсация денежных средств
- При посещении водно-развлекательной зоны посетителям запрещается:
  - Использовать закрытые на техническое обслуживание компоненты водно-развлекательной зоны.
  - Находиться в бассейне/купели/бане-бочке с напитками или продуктами питания.
  - Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.
  - Находиться Посетителям, не умеющим/плохо умеющим плавать без вспомогательных средств для плавания, за исключением посещения бани-бочки.
  - Пользоваться средствами для подводного ныряния (маска для ныряния, трубка для ныряния).
  - Бегать, ходить по бортикам бассейна, краю купели, а также залезать на них, прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, кричать, использовать акробатические прыжки, брызгаться, нырять.
  - Входить в чашу бассейна/купели/бани-бочки без предварительного посещения душа.
  - Справлять естественную нужду в чаше бассейна/купели/бане-бочки.
  - Контакттировать с технологическим оборудованием бассейна/купели/бани-бочки, обозначенным соответствующими информационными табличками и знаками, прислоняться к оборудованию, либо иным образом воздействовать на него.
  - Использовать компоненты водно-развлекательной зоны при наличии медицинских противопоказаний.
- Совершать действия, которые могут привести к опасным для самого Посетителя и других Посетителей ситуациям.

- Пользоваться бассейнами «Термальный» и «Соленый», расположенными в открытой зоне, при шквалистом ветре с дождем, грозе, скорости ветра более 15 м/с или иных потенциально опасных погодно-климатических условиях, Надувным аквапарком «Океанариум» при скорости ветра более 8 м/с
- Пользоваться компонентами водно-развлекательной зоны при наличии медицинских противопоказаний:

Медицинские противопоказания к водно-развлекательной зоны: сердечно-сосудистые заболевания; заболевания кровеносной системы; онкологические заболевания; повышенная температура тела, общее недомогание; наличие повреждений кожного покрова и ран; острые заболевания желудочно-кишечного тракта; беременность во второй половине и при менструальном цикле; гипертония в третьей степени; тяжелые заболевания почек; конъюнктивит и повышенное глазное давление; аллергические реакции, в том числе на соль.

## **7. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДЕТСКОЙ ИГРОВОЙ ЗОНЫ.**

- Детская игровая зона включает в себя надувные аттракционы и игровые зоны.
- К посещению допускаются дети от 3-х лет. Взрослым разрешено сопровождать детей.
- При посещении Посетитель обязан снять обувь.
- Ребенок, поведение которого представляет опасность, может быть немедленно удален из игровой зоны. Ответственность за детей в течение всего времени пребывания в игровой зоне несут родители или сопровождающие лица.
- При посещении детской игровой зоны запрещается:
  - Находиться на территории в отсутствии родителей или законных представителей, давших расписку об ознакомлении с правилами поведения в игровой зоне.
  - Толкаться, драться, проявлять любую другую форму агрессии к другим Посетителям.
  - Находиться при наличии признаков с инфекционных и других заболеваниями, которые могут нанести вред здоровью других детей.
  - Проносить колющие, режущие или бьющиеся предметами.
  - Нахождение в зоне с едой и напитками.
  - Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.

## 8. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОМПЛЕКСА ОТДЕЛЬНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ЛИЦ

- Лица, не достигшие 18 лет, лица, признанные в установленном порядке ограниченно дееспособными или недееспособными, посещают Комплекс исключительно в сопровождении законных представителей, которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими имуществу Комплекса.
- Несоввершеннолетним/ограниченной дееспособным/недееспособным запрещено посещать или использовать компоненты термально-релаксационной зоны, водно-развлекательной зоны без контроля со стороны родителя или иного законного представителя.
- Группы несовершеннолетних/ограниченной дееспособных/недееспособных допускаются в Комплекс при условии сопровождения: 1 сопровождающий на 5 сопровождаемых.
- Посетитель в возрасте до 5 лет включительно пользуются раздевалкой, соответствующей полу сопровождающего лица, рекомендуется пользование семейной раздевалкой.
- Дети до 3 лет включительно, должны находиться на территории водно-развлекательной зоны в трусиках (подгузниках) для плавания, специальных жилетах и/или нарукавниках.
- Дети до 10 лет включительно, а также лица, признанные в установленном законом порядке ограниченной дееспособными/недееспособными, а также лица ростом до 1,3 м должны находиться на территории бассейнов «Термальный», бассейнов «Волновой бассейн» и «Соленый Бассейн» водно-развлекательной зоны в специальных жилетах и/или нарукавниках, лица до 18 лет должны в обязательном порядке находиться в сопровождении взрослых, а также следовать указаниям и ограничениям на пиктограммах каждого конкретного элемента зоны.
- Ежедневно всё оборудование Комплекса проходит дезинфекционную обработку. Личные игрушки из дома приносить запрещено.
- При посещении Комплекса несовершеннолетним/ограниченно дееспособным/недееспособным лицом ответственность за состояние его здоровья, а также его поведение, соблюдение им настоящих Правил несут родители или иной законный представитель.
- Лицам, достигшим 18-летнего возраста, но признанным в установленном законом порядке ограниченно дееспособными или недееспособными, запрещено посещать и использовать детскую игровую зону.
- Администрация не несёт ответственности за несовершеннолетних посетителей в возрасте до 18 лет, оставленных без присмотра совершеннолетними посетителями.
- Родитель/законный представитель обязан находиться в непосредственной близости от сопровождаемого, контролировать соблюдение им Правил на протяжении всего времени нахождения на территории Комплекса. В случае, если персоналом Комплекса, будет установлено законного представителя

непосредственно рядом с сопровождаемым, а также в случаях, когда связаться с таким сопровождающим не представляется возможным (телефон недоступен, не отвечает на звонки) и неявки сопровождающего на вызов по громкой связи, Администрация имеет право обратиться в правоохранительные органы и/или в органы опеки/попечительства для определения дальнейших действий в отношении лица, оставленного без присмотра.

## **9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЯМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ**

- Все Посетители комплекса имеют право на получение первой медицинской помощи.
- При возникновении недомогания или получения травмы, ощущения недомогания Посетитель обязан обратиться в медпункт, расположенный на 1-ом этаже Комплекса.
- Посетитель может обратиться в медпункт самостоятельно или при содействии сотрудников комплекса. Лица, не достигшие 18 лет, лица, признанные в установленном порядке ограниченно дееспособными или недееспособными, обращаются в медицинский пункт в сопровождении законных представителей.
- 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 учета.
- Медицинский персонал комплекса справок, больничных листов, официальных заключений, выписок не выдает.
- Медицинский персонал комплекса оказывает первую доврачебную помощь и при необходимости оставляет за собой право вызова скорой помощи.
- В случае отказа от рекомендаций медицинского персонала, а также отказа от получения первой помощи при необходимости таковой Посетитель обязан написать расписку об отказе от первой доврачебной помощи.
- Аптечки первой помощи находятся:
  - В зоне бассейнов открытой и крытой части Комплекса у старшего спасателя и работников бассейна.
  - На ресепшене у дежурного кассира-операциониста и администратора.
- В случае эвакуации, Посетители должны соблюдать спокойствие, покидая Комплекс, при этом необходимо не бежать, не создавать давки в проходах и на лестничных маршах, не перелезать через ограждения и напирать на них, сохранять электронный браслет, держаться за поручни, избегать при движении по территории мест, находящихся на высоте.
- После сигнала тревоги, переданного по системе оповещения или команды сотрудников Центра, Посетители должны освободить/покинуть компоненты водно-развлекательной и термально-релаксационной зон, бассейны, помещения

кафе, баров, раздевалок, санузлов и т.д.. и выйти на открытые территории, используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы, покинуть Центр.

- Схемы эвакуации размещены на территории Комплекса.
- Места сбора эвакуированных Посетителей находятся за пределами территории Комплекса и обозначены табличками в соответствии с ГОСТ Р 12.4.026, Е-21 «Пункт, Место Сбора», нахождение на которых не представляет никакой угрозы для жизни и здоровья эвакуированных Посетителей.
- Взрослые Посетители обязаны обеспечить безопасную эвакуацию несовершеннолетних.

## **10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЯ**

- Посетитель обязан в полном объеме ознакомиться с Правилами посещения Комплекса, существующими тарифами, а также заполнить соответствующую расписку, заверив ее подписью, предоставить Комплексу согласие на обработку персональных данных еще до оплаты услуг и получения электронного браслета. Заполненная и заверенная подписью Посетителя расписка об ознакомлении и согласии с Правилами, либо получение фискального чека, либо получение электронного браслета, являются подтверждением того, что Посетитель в полном объеме ознакомлен с Правилами, полностью с ними согласен, обязуется их соблюдать, принимая на себя риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения;
- Посетитель обязан контролировать соблюдение Правил всеми сопровождаемыми им лицами, вписанными Посетителем в Расписку об ознакомлении и согласии с Правилами;
- Посетитель обязан соблюдать Правила;
- Посетитель обязан в целях обеспечения предотвращения террористической угрозы и общественной безопасности, предъявлять по запросу представителей Комплекса содержимое личных вещей для визуального осмотра;
- Посетитель обязан незамедлительно сообщить администрации Комплекса в случае обнаружения кражи или порчи имущества;
- Посетитель обязан выполнять требования Комплекса, направленные на обеспечение безопасности, поддержания чистоты и порядка на территории Комплекса;
- Посетитель обязан самостоятельно отслеживать время пребывания в Комплексе;
- Посетитель обязан перед использованием помещений термально-релаксационной зоны, водных аттракционов, бассейнов, купелей, бань-бочек ознакомиться с порядком их использования и правилами безопасности, самостоятельно оценить степень возможных последствий или риска;
- Администрация НЕ РЕКОМЕНДУЕТ Посетителям иметь на себе любые украшения: серьги, кольца, цепочки, часы, браслеты, заколки для волос (длинные волосы должны быть убраны и скреплены резинкой). Администрация

не принимает претензии, в случае порчи/утери Посетителями указанных предметов, стоимость не возмещается.

- Посетитель обязан в случае обнаружения утерянных другими посетителями вещей и ценностей, сообщить об этом ближайшему сотруднику Комплекса с целью возврата указанных вещей владельцу.
- Посетитель обязан обратиться персоналу Комплекса при проявлении малейших недомоганий или травмах;
- Посетитель обязан сохранять чек за внесённые денежные средства (аванс), оплаченные услуги до выхода из Комплекса;
- Посетитель обязан бережно относиться к имуществу Комплекса, поддерживать порядок на территории Комплекса, мусор выбрасывать только в специальные отведенные для этого ёмкости;
- Не мешать комфортному отдыху других посетителей;
- При выходе из Комплекса оплатить дополнительные услуги, оказанные Посетителю на территории Комплекса (СПА, парения, пилинг рыбками, приобретенные напитки, блюда, кондитерские изделия, фотопродукцию и т.д.), для расчета по которым посетитель воспользовался безналичным кредитом, предоставленным и записанным на электронный браслет, сдать электронный браслет;
- Возмещать вред, причиненный имуществу Комплекса или причиненный имуществу иных Посетителей;
- В случае чрезвычайных, экстренных либо других непредвиденных ситуаций, незамедлительно покинуть Комплекс;
- Посетители могут получить необходимую и полную информацию о порядке использования помещений термально-релаксационной зоны, помещений водно-развлекательной зоны, правилах безопасности от администраторов, старшего спасателя и работников бассейна Комплекса, а также из настоящих правил, указаний и инструкций (пиктограмм) конкретных аттракционов.
  - Приносить с собой воду, напитки, продукты питания, за исключением детского питания (для детей до 3-х лет включительно) в заводской упаковке, не допускается детское питание в стеклянной таре в целях обеспечения безопасности Посетителей).
- Находиться на территории Комплекса в нижнем белье;
- Употреблять пищу, напитки в местах, не предназначенных для этих целей, в том числе в саунах, раздевалках, моечных отделениях, в воде бассейнов и т.д.
- В целях обеспечения санитарно-гигиенической безопасности входить за пределы турникетов на территорию Комплекса — с предметами, которые предназначены для использования на улице (велосипедами, сумками на колесах, детскими колясками или иными подобными предметами), за пределы санитарно-гигиенической зоны – с рюкзаками, сумками, пакетами или иными аналогичными вещами и предметами.
- Посетителям Комплекса ЗАПРЕЩЕНО:

- Прыгать и нырять в воду с бортиков бассейнов и джакузи, задерживать под водой дыхание, удерживать под водой друг друга, кричать, осуществлять акробатические прыжки.
- Мешать отдыху других посетителей.
- Курение на всей территории Комплекса, в том числе электронных сигарет, кроме специально отведенных зон.
- Во избежание падений и получения травм ходить босиком, быстро ходить или бегать.
- Осуществлять рекламную, торговую или любую другую коммерческую деятельность на территории Комплекса.
- В целях обеспечения безопасности посетителей приносить на территорию Комплекса холодное, огнестрельное и пневматическое оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, токсичные вещества, алкоголь, наркотические средства и психотропные вещества, а также колюще-режущие предметы.
- Кричать, громко разговаривать в термально-релаксационной зоне, а также местах, предписанных информационными табличками.
- Оставлять одежду, полотенца или другие личные вещи в саунах.
- При пользовании аттракционами, бассейнами, купелями, водными горками, надувными аквапарками оставлять свою сменную обувь таким образом, когда это создает препятствия другим Посетителям или персоналу.
- Лазить по стальным или иным инженерным конструкциям Комплекса, взбираться на трубы и поручни, кататься на перилах, залезать на ограждения стартовых платформ горок, балконов, декораций, террас.
- Самостоятельно вмешиваться в работу любого инженерно-технического оборудования, входить в любые служебные и технические помещения Комплекса.
- Совершать любые действия в отношении инженерно-технического оборудования Комплекса.
- Посещать Комплекс:
  - Посетителям, при отсутствии электронного браслета;
  - Несовершеннолетним, недееспособным, ограниченно дееспособным без сопровождения законного представителя;
  - С кошками, собаками, другими животными, птицами, рептилиями, насекомыми и другими животными;
  - В состоянии алкогольного, наркотического, психотропного опьянения или иного одурманивающего вещества, также пребывающим под воздействием лекарственных препаратов, снижающих скорость реакции внимание;
  - Посетителям, страдающим острыми вирусными, инфекционными, кожными, грибковыми и венерическими заболеваниями, энтеробиозом и гименолепидозом, имеющим на теле открытые раны или любые другие заболевания, которые могут представлять

угрозу здоровью других посетителей, а также с медицинскими повязками и повреждениями кожи;

- Лицам с открытыми, инфекционными ранами, страдающим фурункулезом, гельминтозами, конъюнктивитом, а также с асептическими повязками;
  - Посетителям в период обострения хронических заболеваний;
  - Посетителям с неотложной хирургической патологией, страдающим сердечно — сосудистыми, психическими заболеваниями, представляющими угрозу для окружающих;
  - Посетителям, склонных к аллергическим реакциям;
  - Посетителям, чье поведение представляет или может представлять угрозу безопасности, порядку, гигиеническому состоянию Комплекса или противоречит общепринятым правилам поведения в обществе.
- Посетители Комплекса несут полную ответственность за вред, причиненный своему здоровью или здоровью других Посетителей и сопутствующий материальный ущерб, в случае нарушения указанных в настоящем пункте запретов.

## **11. ОБЯЗАННОСТИ И КОМПЛЕКСА**

- Администрация Комплекса имеет право:
- Не допускать на территорию Комплекса:
  - Посетителей, которые не заполнили расписку об ознакомлении и согласии соблюдать настоящие Правила, не понимают их или отказываются соблюдать;
  - Несовершеннолетних, недееспособных, ограниченно дееспособных лиц без сопровождения законных представителей, указавших их в расписке;
  - Посетителей в состоянии алкогольного и наркотического или иного вида опьянения;
  - Лиц, поведение которых по усмотрению Администрации Комплекса может представлять опасность для других Посетителей, гигиенического состояния Комплекса, противоречит принятым общественным нормам поведения или может нарушить порядок посещения Комплекса;
  - Посетителей, поведение которых противоречит настоящим Правилам посещения Комплекса.
- Прекратить доступ на территорию Комплекса и прием платежей от Посетителей в случае максимальной загрузки Комплекса или при проведении специальных мероприятий по обслуживанию корпоративных клиентов;
- Приостановить или остановить работу любой зоны Комплекса или ее отдельного компонента в следующих случаях:
  - Санитарной обработки Комплекса;

- При возникновении форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся техногенные ситуации, аварии оборудования, отключение электричества, стихийные бедствия (наводнения, землетрясения), забастовки, войны;
- Технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования;
- Действий органов управления и государственной власти;
- Аварийных или иных опасных ситуаций, не зависящих от Администрации или связанных с обеспечением безопасности Посетителей;
- Текущего или планово-предупредительного ремонта;
- Других обстоятельств, не зависящих от Администрации или делающих невозможным предоставление Посетителям услуг Комплекса.
- Осуществлять на территории Комплекса видеосъемку и фотосъемку с целью обеспечения безопасности посетителей.
- Использовать фотоматериал с изображением посетителей в целях продвижения и рекламы Комплекса, в таком случае, согласием Посетителя на использование фото и видео материалов с его изображением и изображением сопровождаемых им лиц, вписанных в расписку при условии получения соответствующего согласия на обработку персональных данных.
- Проводить визуальный осмотр личных вещей на предмет наличия запрещенных к проносу на территорию Комплекса предметов, прописанных в настоящих правилах, а также предметов, которые на усмотрение Администрации Комплекса могут представлять опасность для посетителей, в целях обеспечения безопасности;
- Отказать в оказании услуг посетителям или, в случае нарушения ими настоящих Правил, вывести их с территории Комплекса, при этом возврат или компенсация денежных средств за неиспользованные услуги посетителям не производится.
- Администрация обязана:
  - Обучать и обеспечить постоянное пребывание персонала Комплекса в зоне нахождения посетителей, организовать расстановку сотрудников, в целях обеспечения безопасного пребывания на воде Посетителей;
  - Предоставлять полную и достоверную информацию о стоимости и порядке предоставления услуг;
  - Использовать для оказания услуг оборудование и расходные материалы, соответствующие требованиям безопасности в соответствии с установленными нормами.
  - Уведомить Посетителей, в случае приостановления работы, закрытия одной или нескольких зон, их отдельных помещений, путём размещения на информационном стенде, сайте Комплекса, официальных страницах Комплекса в социальных сетях информации о периоде закрытия или перерыва;
  - Проводить визуальный осмотр личных вещей на предмет наличия запрещенных к проносу на территорию Комплекса предметов, прописанных в настоящих правилах, а также предметов, которые на

усмотрение Администрации Комплекса могут представлять опасность для посетителей, в целях обеспечения безопасности;

11.9.6. Отказать в оказании услуг посетителям или, в случае нарушения ими настоящих Правил, вывести их с территории Комплекса при этом возврат или компенсация денежных средств за неиспользованные услуги посетителям не производится.

## 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

### ● Ответственность Посетителя:

- При посещении Комплекса обязан оплатить входной билет, в соответствии с прейскурантом, время нахождения в Комплексе, превышающее время, оплаченное при входе, а также оплатить дополнительные услуги. В случае нарушения условия об оплате Комплекс в праве взыскать образовавшуюся задолженность.
- Посетитель несет материальную ответственность в случае утраты или повреждения им имущества Комплекса. При утрате или повреждении имущества Комплекса составляется акт. В случае, если Посетитель отказывается подписать акт, в нем ставится соответствующая отметка.
- Посетитель несет материальную ответственность за ущерб, причиненный Посетителем в результате его вмешательства в работу инженерно-технического и технологического оборудования Комплекса.
- Ущерб, причиненный имуществу Комплекса, в результате утраты или повреждения электронного браслета возмещается в размере 3 000,00 (трех тысяч) рублей. Под повреждением браслета подразумевается любое действие или бездействие Посетителя, при которых браслет потерял свои эксплуатационные свойства и не может быть в дальнейшем использован, а также утеря электронного браслета. Посетитель обязан незамедлительно сообщить Администрации Комплекса об утере или повреждении браслета.
- Ущерб, причиненный имуществу Комплекса, в результате утраты или повреждения номерка от гардероба возмещается в размере 500,00 (пятьсот) рублей. Если Посетитель отказывается подписать акт об утере номерка от гардероба, в нем ставится соответствующая отметка
- Ущерб, причиненный имуществу Комплекса, в результате утраты или повреждения карты абонемента в размере 500,00 (пятьсот) рублей.
- Стоимость иного ущерба, причиненного Посетителем, определяется в соответствии с законодательством.
- Посетитель несет ответственность за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им вне индивидуального шкафчика.
- Персонал Комплекса уполномочен предпринимать соответствующие меры к Посетителям, находящимся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии,

проявляющим грубость и агрессию по отношению к другим Посетителям, а также игнорирующим замечания персонала Комплекса и/или несоблюдающим Правила.

- Несоблюдение настоящих Правил и/или попытка помешать отдыхать другим Посетителям являются основанием для удаления Посетителя из Комплекса, при этом денежное возмещение за неиспользованное время не производится, возврат стоимости билета не осуществляется. Кроме этого, Посетителям, грубо нарушающим настоящие Правила, может быть отказано Комплексом в праве последующего посещения Комплекса.
- Посетитель несет ответственность за травмы, иные повреждения и ущерб, полученный им, и/или причиненный им в отношении других Посетителей вследствие невыполнения и/или ненадлежащего выполнения данных Правил и/или вышеперечисленных инструкций (правил).
- **Ответственность Комплекса:**
  - За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг Комплекса несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
  - Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Посетителем в письменном виде при принятии оказанной услуги или в ходе ее оказания. Порядок и сроки удовлетворения претензий Посетителей, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются законодательством Российской Федерации.
  - Комплекс не несет ответственность:
  - За оставленные без присмотра и вне индивидуальных шкафчиков вещи и/или иное имущество Посетителя. При этом Комплекс настоятельно рекомендует не оставлять деньги, украшения или иные ценные вещи в индивидуальных шкафчиках.
  - За оставленные без наблюдения на территории Комплекса детские, инвалидные коляски.
  - За вред, причиненный здоровью Посетителя без вины Исполнителя, во время нахождения его на территории Комплекса;
  - За состояние здоровья и возможный травматизм несовершеннолетнего/ограниченно дееспособного/недееспособного лица в случае отсутствия вины Исполнителя, если такое лицо осталось без наблюдения взрослого в нарушение настоящих Правил.
  - Претензии, связанные с некачественным оказанием услуг Комплексом, Посетители могут предъявить в письменном виде или по адресу электронной почты размещенном на официальном сайте Комплекса.
  - Порядок, сроки удовлетворения Администрацией претензий Посетителей, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируется действующим законодательством РФ.

Администрация несет ответственность за ненадлежащее исполнение либо неисполнение обязательств по оказанию услуг в соответствии с действующими правилами. В соответствии с законодательством документом, удостоверяющим личность признается: паспорт гражданина РФ, паспорт иностранного гражданина, временное удостоверение личности, разрешение на временное проживание, вид на жительство.