



УТВЕРЖДЕНЫ



от 31.12.2024г. №156-ОД
СООО «ЭкоБел «Колбовичи»

С.В.Крылов

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА-центров СООО «ЭкоБел «Колбовичи» «Центральный комплекс «Материя леса» (далее – СПА-центры) (далее – Правила)

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с

- «Правилами бытового обслуживания потребителей», утвержденными Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14.12.2004 N 1590;
- Межгосударственным стандартом ГОСТ 32670-2014 "Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия»;
- СТБ 2438-2016 Услуги бытовые. СПА-УСЛУГИ. Общие требования»;
- СТБ 2412-2015 «Услуги бытовые. СПА-УСЛУГИ. Термины и определения»;

и другим действующим законодательством, регулирующим порядок оказания услуг гражданам.

1.2. Правила являются обязательными для всех без исключения посетителей, находящихся на территории СПА-центров. Перед заключением Договора возмездного оказания услуг (оплатой посещения СПА-центра) Посетитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами, Публичным договором и действующими тарифами.

1.3. СООО «ЭкоБел «Колбовичи» осуществляет обработку персональных данных потребителей услуг в рамках Закона Республики Беларусь 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных» и Политикой в отношении обработки персональных данных гостей Парк-отеля «Яркі», утвержденной приказом СООО «ЭкоБел «Колбовичи» от 04.01.2024 № 4-ОД и размещенной в открытом доступе на стойке ресепшен, у администратора СПА-центра, на официальном сайте <https://parkyarki.by> в сети Интернет.

1.4. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания (оказания услуг) посетителям; предъявляемые к посетителям обязательные требования безопасности, гигиены и прочие требования; права, обязанности и границы ответственности «ЭкоБел «Колбовичи» (далее – СПА-центр) и посетителей.

1.5. Правила посещения являются едиными для всех Посетителей, находящихся на территории Комплекса.

1.6. Информация о наименовании, местонахождении, режиме работы СПА-центра, перечне оказываемых услуг, о тарифах, о номере телефона для связи размещены на официальном сайте и информационном стенде (уголок потребителя).

1.7. Книга замечаний и предложений находится у администратора СПА-центра. Лицом, ответственным за ведение Книги замечаний и предложений является руководитель Спа-комплекса.

1.8. Лицам в возрасте до 18 лет без сопровождения взрослых услуги на территории СПА-центра не оказываются. Родители несут полную ответственность за здоровье и безопасность своих детей, а также за выполнение

ими настоящих Правил. Родителям настоятельно рекомендуется не оставлять детей без личного присмотра. В случаях, если дети нарушают настоящие Правила и общественный порядок и создают дискомфорт другим посетителям СПА-центра, сопровождающие их взрослые несут полную ответственность за их действия. Администратор вправе попросить посетителей, желающих приобрести услуги СПА-центра по льготным тарифам, предъявить документ (паспорт и/или свидетельство о рождении), подтверждающий возраст ребенка. При отсутствии таких документов посетителю может быть отказано в предоставлении услуг СПА-центра на льготных условиях.

1.9. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

1.10. В настоящих Правилах применяются следующие термины:

СПА-центр- СПА-центры СООО «ЭкоБел «Колбовичи» «Центральный», «Магия леса»;

Посетитель - лицо, которому оказываются услуги СПА-центров.

Раздел 2. Режим работы и состав услуг

2.1. В СПА-центрах установлен следующий постоянный режим работы:

СПА-центр «Центральный»

Пятница - 15.00-22.00

Суббота - Воскресенье с 12:00 до 22:00

СПА-центр «Магия леса»

Понедельник - Четверг с 15:00 до 20:00

2.2. Перерывы в работе СПА-центров или их отдельных зон возможны в рамках проведения санитарных работ, проведения сезонных профилактических и ремонтно-строительных работ, а также по усмотрению администрации СПА-центра.

2.3. СПА-центр имеет право изменять режим работы в одностороннем порядке. Информация об изменениях размещается на ресепшене и/или информационных стендах, и/или на официальном сайте и страницах СПА-центра в социальных сетях.

2.4. Во время проведения клубных или закрытых мероприятий посещение СПА-центра (отдельных зон), может быть ограничено. Информирование об ограничении посещения на время проведения мероприятий производится путем размещения объявления на ресепшене и/или информационных стендах, и/или на официальном сайте и страницах СПА-центра в социальных сетях.

2.5. Сеанс СПА-центра длится 120 минут. В длительность сеанса включено время, необходимое для переодевания и принятия посетителем душа (из расчет 20 мин.). Пользование услугами воднотермальной зоны необходимо завершить не позднее, чем за 10 минут до окончания сеанса. При посещении последнего сеанса в расписании Посетитель обязан покинуть СПА-центр не позднее установленного времени окончания работы СПА-центра.

2.6. Продление сеансов либо организация сеансов вне графика работы СПА-центра осуществляется по желанию посетителя с учетом фактической возможности СПА-центра по тарифам Прейскуранта тарифов на водные и термические СПА-услуги.

2.7. В допуске на территорию СПА-центра может быть отказано, если до окончания текущего сеанса СПА-центра осталось меньше 30 минут.

2.8 Администрация вправе установить норматив нахождения людей в СПА-центре.

2.9. Услуги СПА-центров оказываются преимущественно на условиях предварительного бронирования. Администрация вправе отказать в предоставлении услуг при полном предварительном бронировании сеанса в пределах установленного норматива.

2.10. В состав услуги «сеанс» СПА-центра включено посещение:

- термальной зоны (русская баня, турецкая баня (хаммам)
- аква-зоны с бассейном
- релакс-зоны с фиточаем.

2.11. На территории СПА-центров оборудованы массажные кабинеты с возможностью оказания услуг косметического и эстетического массажа, процедур по уходу за телом, различных СПА-программ в соответствии с Прейскурантом тарифов на косметические и эстетические Спа-услуги (по уходу за телом)

2.12. в СПА-центре «Центральный», по ценам Прейскуранта тарифов на водные и термические СПА-услуги доступны дополнительные услуги:

- фитобочка (процедура «Кедровая фитобочка»);
- соляная комната с искусственным солнцем (процедура «искусственное солнце»).

2.13. За дополнительную плату посетителям предоставляются в пользование халаты.

2.14. На услугу «Сеанс» СПА-центра (от 6 лет и старше) СПА-центры реализуют абонементы на следующих условиях:

- срок действия абонемента 1 календарный месяц (с первого числа по последнее число месяца, на который приобретен абонемент);
- в состав абонемента включено 3 сеанса;
- абонемент действует на сеансы СПА-центров с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней).
- сеансы, включенные в один абонемент не могут быть использованы одновременно несколькими посетителями;
- не использованные в текущем месяце сеансы, включенные в абонемент, на иной период не переносятся и не заменяются денежной компенсацией.
- предоставление услуг, включенных в абонемент производится только по предварительной записи (бронировании) в СПА-центре на общих основаниях.
- реализация абонементов начинается с 25 числа месяца на любой из последующих месяцев текущего года, реализация абонементов на текущий месяц прекращается 10 числа текущего месяца;
- стоимость абонемента устанавливается в Прейскуранте тарифов на водные и термические СПА-услуги.

Раздел 3. Правила нахождения в СПА-центре

3.1. Посетитель самостоятельно оценивает свое самочувствие и принимает все процедуры и прочие мероприятия, проходящие на территории СПА-центра, на свой риск. Риск ухудшения и/или утраты здоровья при пребывании в СПА-центре лежит исключительно на Посетителе. Посетитель обязан внимательно относиться к состоянию своего здоровья и незамедлительно уведомлять сотрудников СПА-центра о случаях ухудшения самочувствия, произошедших во время пребывания в СПА-центре.

3.2. В случае возникновения экстренной, чрезвычайной, непредвиденной

ситуации, посетители обязаны строго выполнять требования сотрудников СПА-центра.

3.3 Спа-центр рекомендует соблюдать общие нормы гигиены.

3.4. Перед посещением бань, саун, бассейна и массажного кабинета, а также после их посещения в обязательном порядке Посетителем принимается душ.

3.5. Приветствуется закалывание (заплетение) волос перед посещением бань, саун, и бассейна либо использование шапочек для плавания/душа.

3.6. При входе в зоны парения саун и бань необходимо снимать обувь. Для соблюдения норм гигиены необходимо сидеть и лежать на шезлонгах, в банях, саунах, местах отдыха на полотенцах, выданных администратором СПА-центра.

3.7. Нахождение в аква-термальной зоне разрешено только в сменной обуви и одежде, предназначенной исключительно для плавания – купальник, плавки. Запрещено плавать в бассейне в шортах, майках иной одежде, не предназначенной для купания и плавания, а также находиться в общественных зонах (аква-зона, зона бань и саун и пр.) СПА-центра обнаженным.

3.8. При получении индивидуальных (дополнительных) услуг в массажных кабинетах необходимо использовать предоставленное специалистом белье (одноразовое бюстье, бикини и т.п.) либо одежду, предназначенную для плавания – купальник, плавки. При несоблюдении данного пункта, специалист вправе отказать посетителю в оказании услуг без какой-либо компенсации.

3.9. СПА-центр стремится создать спокойную и доброжелательную обстановку для каждого посетителя. Взаимоуважение есть залог комфорта. В СПА-центре запрещается использовать ненормативную лексику и делать все, что может негативно сказаться на комфортности пребывания в СПА-центре его посетителей и обслуживающего персонала. Любые публичные акции, не согласованные с Администрацией СПА-центра, запрещены. Под публичными акциями понимается также проведение рекламных кампаний, продажа товаров распространение разного коммерческих или иных целях.

3.10 в СПА-центре ЗАПРЕЩЕНО:

3.10.1 находиться без купального костюма (с обнаженными интимными частями тела), в уличной обуви, сушить вещи, использовать эфирные масла (настойки для сауны), а также пользоваться кремами, масками для тела и другими косметическими средствами, принесенными с собой.

3.10.2 приносить и распивать алкогольные напитки (за исключением пива и слабоалкогольных напитков в ПЭТ и жестяной таре с объемной долей этилового спирта не более 7%), курить, в т.ч. использовать любые системы курения и парогенераторы;

3.10.3 приходить с животными;

3.10.4 приносить любое оружие, воспламеняющиеся вещества;

3.10.5 нарушать общепринятые нормы поведения (морали и нравственности).

3.10.6 находится в состоянии сильного алкогольного опьянения, под воздействием наркотических, психотропных или иных одурманивающих веществ. Степень алкогольного опьянения, препятствующая нахождению в СПА-центре определяется сотрудником СПА-центра по своему усмотрению исходя из визуально определяемого состояния посетителя.

3.10.7 приносить еду и продукты питания, приносить стеклянную посуду, принимать пищу и напитки возле бассейна.

3.10.8 совершать действия, которые могут причинить ущерб имуществу

СПА-центра и других посетителей, а также жизни и здоровью людей, нормальным условиям пребывания на территории СПА-центра;

3.10.9 пользоваться бассейнами лицам, не владеющими навыками плавания. Администрация СПА-центра не несет ответственности за безопасность таких лиц в случае нарушения ими данного пункта Правил;

3.10.10 бегать, прыгать в зоне бань и саун, а также нырять в бассейн, нарушать чистоту и порядок на территории зоны бань и саун, в массажных кабинетах, соляной комнате, а также использовать сантехническое и другое оборудование бань и саун не по прямому назначению;

3.10.11 удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, использовать акробатические прыжки, бросать посторонние предметы в бассейн, пользоваться маской для ныряния;

3.10.12 выливать воду или другие вещества на печь в банях и саунах (за исключением использования специального ковшика и воды размещенной в «русской бане»), вращать камни, самостоятельно париться вениками в зоне бань и саун;

3.10.13 проводить индивидуальные гигиенические процедуры (пилинги, бритье, депиляции, эпиляции, коррективку ногтей);

3.10.14 входить в служебные, технические и прочие подсобные помещения;

3.10.15 прикасаться к нагретым металлическим частям оборудования (печи) и осветительных приборов, установленных в саунах и банях;

3.10.16 регулировать приборы, находящиеся в помещениях бань и саун;

3.10.17 посещать СПА-центр при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных, венерических заболеваний, кровотечениях, в плохом самочувствии.

3.11. Посетители СПА-центра, нарушившие указанные в настоящем пункте запреты, несут полную ответственность за ущерб, причинённый своему здоровью, здоровью других посетителей и сопутствующие материальные расходы, а также обязаны незамедлительно покинуть СПА-центр без компенсации стоимости неиспользованного времени сеанса.

Раздел 4. Оплата услуг

4.1. Посетители СПА-центра приобретают услуги в соответствии с действующим на момент оказания услуги Прейскурантом СПА-центра и Правилами бронирования и отмены услуг СПА-центров (Банного терема) Приложение 1 к Публичному договору возмездного оказания услуг ООО «ЭкоБел «Колбовичи», размещенном на официальном сайте <https://parkyarki.by/> в сети Интернет.

СПА-центр имеет право изменять и дополнять перечень услуг в одностороннем порядке. Стоимость услуг, а также длительность их оказания устанавливается СПА — центром и может быть изменена по усмотрению центра.

4.2. Посетитель оплачивает услуги до начала их использования. Перечень оказываемых услуг, время сеансов их стоимость указываются в прейскуранте.

4.3. Оплата услуг СПА-центра осуществляется путем наличного либо безналичного расчета в сроки, определенные администрацией СПА-центра, в том числе может предусматриваться возможность оплаты услуг после их оказания. Оплата производится на основании имеющихся у СПА-центра сведений до того, как Посетитель покинет здание СПА-центра. При возникновении разногласий

Посетитель обязан оплатить услуги согласно счету СПА-центра до того, как он покинет СПА-центр.

4.4. При покупке товара или услуги Посетителю выдается кассовый чек.

4.5. В случае неспособности посетителя заплатить за дополнительно проведенное время или оказанные услуги, деньги с него взимаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

4.6. В случае опоздания посетителя к согласованному заранее времени сеанса время сеанса не продлевается, денежные средства за неиспользованное время сеанса Посетителю не возмещаются.

4.7. При досрочном прекращении сеанса по желанию посетителя денежные средства за неиспользованное время сеанса Посетителю не возмещаются.

4.8. СПА-центры реализуют сертификаты на оказываемые услуги.

4.8.1. сертификаты реализуются в порядке и на условиях "Положения о порядке и условиях реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) по подарочному сертификату или иному подобному документу" (далее - Положение), утвержденному Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22.12.2018 N 935 "О некоторых мерах по защите прав потребителей". На подарочном сертификате в обязательном порядке содержится информация о сроке действия подарочного сертификата или информацию о том, что подарочный сертификат является бессрочным.

4.8.2. оказание услуг потребителю, предъявившему подарочный сертификат, осуществляется в течение срока действия подарочного сертификата.

4.8.3. по истечении срока, указанного в подарочном сертификате, СПА-центр вправе отказать потребителю в оказании услуг. При этом денежные средства, равные номинальной цене подарочного сертификата, возврату потребителю не подлежат.

Раздел 5. Права и обязанности

5.1.Посетители имеют право

5.1.1 на получение качественной услуги в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями;

5.1.2 на получение необходимой и достоверной информации относительно использования услуг СПА-центра;

5.1.3 досрочно прекратить сеанс, и покинуть СПА-центр.

5.2. Посетители обязаны:

5.2.1 оплатить услуги СПА-центра в полном объеме;

5.2.2 соблюдать настоящие Правила, а также общие правила безопасной жизнедеятельности;

5.2.3 в случае обнаружения кражи или порчи имущества незамедлительно сообщить об этом персоналу СПА-центра;

5.2.4 в случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций следовать инструкциям сотрудников СПА-центра и незамедлительно покинуть СПА-центр;

5.2.5 в случае попадания фекалий и (или) рвотных масс в воду чаши бассейна незамедлительно обратиться к сотруднику СПА-центра;

5.2.6 при малейших недомоганиях или травмах Посетитель немедленно обратиться к персоналу СПА-центра;

5.2.7 бережно относиться к имуществу СПА-центра;

5.2.8 возместить стоимость поврежденного по их вине имущества СПА-

центра.

5.3. Администрация СПА-центра вправе:

5.3.1 отказать в предоставлении услуг Комплекса лицам, которые несогласны соблюдать настоящие Правила или не понимают их;

5.3.2 внести изменения в список предоставляемых услуг и/или их Прейскурант, режим работы СПА-центра, разместив соответствующую информацию об изменениях на официальном сайте, официальных страницах в социальных сетях, информационных стендах не позднее, чем за один день до введения в действие изменений.

5.3.3 удалить из СПА-центра посетителей, нарушающих настоящие Правила без возмещения стоимости оплаченных услуг.

5.3.4 остановить (приостановить) оказание отдельной услуги или всего СПА-центра, в следующих случаях: планово-предупредительного или текущего ремонта, технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования, аварийных ситуаций, не зависящих от Администрации, связанных с обеспечением безопасности посетителей, при возникновении форс-мажорных обстоятельств;

5.3.5 прекратить приём платежей и доступ посетителей на территорию СПА-центра в случае проведения специальных мероприятий;

5.4 Администрация СПА-центра обязана:

5.4.1 Предоставить качественную услугу и в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями;

5.4.2 предоставлять полную и достоверную информацию о порядке предоставления услуг и их стоимости;

5.4.3 использовать для оказания услуг только те расходные материалы и оборудование, которые соответствуют требованиям безопасности в соответствии с установленными нормами.

Раздел 6. Порядок действий при возникновении чрезвычайных ситуаций

6.1. В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций – стихийные бедствия, катастрофы техногенного характера, пожар, и прочих, посетители не должны поддаваться панике.

6.2. Посетители обязаны четко выполнять команды обслуживающего персонала.

6.3. После команды персонала или сигнала тревоги переданного по системе оповещения, посетители должны освободить бани, сауны, покинуть бассейн, помещения раздевалок, санузлов и проч. и выйти на открытые территории, покинуть СПА-центр, используя аварийные пожарные лестницы и переходы.

6.4. Схемы эвакуации размещены на территории СПА-центра. Покидая СПА-центр, посетители должны сохранять спокойствие, не бежать, не создавать давки в проходах.

6.5. Взрослые посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию несовершеннолетних.

Раздел 7. Ответственность за нарушение Правил

7.1. В случае утраты или повреждения имущества СПА-центра по вине Посетителя, он обязан возместить причинённый ущерб в полном объёме, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

7.2. За ущерб, нанесённый несовершеннолетними, а также лицами с ограниченными возможностями, несут ответственность их родители или опекуны.

7.3. Администрация Комплекса не несёт ответственности за несовершеннолетних посетителей в возрасте до 18 лет, оставленных без присмотра совершеннолетних посетителей.

7.4. за виновные и неосторожные действия, повлёкшие нанесение ущерба здоровью или имуществу других посетителей, виновные в совершении таких действий несут полную ответственность согласно действующему законодательству.

7.5. Посетитель, причинивший имущественный и/или неимущественный ущерб, обязан незамедлительно сообщить об этом администратору СПА-центра с указанием места, времени, обстоятельств происшествия и лиц, которые были свидетелями происшествия. При несоблюдении посетителем данного условия в дальнейшем предъявленные жалобы и претензии относительного нанесённого здоровью и/или имуществу вреда, рассмотрению не подлежат.

7.6. СПА-центр не несёт ответственности за сохранность личных вещей или ювелирных украшений посетителей. Посетитель самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им на территории СПА-центра.

7.7. СПА-центр не несет ответственности за возникшие в отношении здоровья и имущества Посетителей последствия (травмы, повреждения, иной вред) или нанесенный в отношении третьих лиц ущерб, а также не принимает и не рассматривает претензий, если такие последствия возникли в результате несоблюдения посетителями требований и рекомендаций, закрепленных в настоящих Правилах, а также невыполнения правомерных указаний персонала СПА-центра.

7.8. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Посетителем' только в письменном виде при принятии оказанной услуги или в ходе её оказания. Порядок и сроки удовлетворения претензий Посетителей регулируются законодательством Республики Беларусь.

7.9. В случае нарушения установленных Правил Администрация СПА-центра вправе отказать в предоставлении услуги, прервать оказание услуги без возмещения её стоимости, а в случаях грубого нарушения общественного порядка прибегнуть к помощи правоохранительных органов.

Раздел 8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила размещены на официальном сайте <https://parkyarki.by/> в сети Интернет, а в бумажном варианте – на информационном стенде в зоне ресепшена администратора СПА-центра. Неотъемлемой частью настоящих Правил являются утверждаемые и изменяемые в одностороннем порядке Прейскуранты услуг и иные документы, определяющие порядок оказания отдельных услуг и их стоимость.

8.2. СПА-центр имеет право в одностороннем порядке изменять Правила в любое время частично либо полностью, с уведомлением посетителей путём размещения информации на официальном сайте, а также на ресепшене СПА-центра.