

г.Астана

30.08.2017г.

Правила посещения центра семейного отдыха «Ailand»

Территория центра семейного отдыха «Ailand» является частной собственностью ТОО «Алем- project».

На территории центра семейного отдыха «Ailand» (далее по тексту «Ailand») действуют Правила, определенные Администрацией, которые являются обязательными к исполнению всеми посетителями. Настоящие правила организации порядка посещения «Ailand» разработаны в соответствии с действующим законодательством РК. Указанные правила направлены на обеспечение должного общественного порядка на территории «Ailand». Для организации качественного обслуживания посетителей, а также в целях соблюдения их интересов, Администрацией «Ailand» установлены следующие правила:

1. На территорию «Ailand» не допускаются
 - лица, находящиеся в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
2. Запрещается проносить на территорию «Ailand»:
 - любые виды огнестрельного, газового и холодного оружия;
 - взрывоопасные, пожароопасные, наркотические, психотропные, токсичные и сильно
 - спиртные и другие напитки, продукты питания;
 - нарушать общественный порядок и спокойствие других посетителей;
 - наносить материальный ущерб имуществу, персоналу и гостям «Ailand».
3. Посетителям «Ailand» запрещается проходить в служебные помещения.
4. Посетителям «Ailand» запрещается курить в местах, специально не отведенных для курения.
5. Администрация «Ailand» не несет ответственности за сданные в гардероб ценные вещи и деньги.
6. В случае нарушения указанных правил, Администрация «Ailand» оставляет за собой право:
 - удалить посетителя с территории «Ailand».
7. Центр семейного отдыха «Ailand» не предоставляет места и не оказывает услуги по временному хранению предметов, материалов и веществ, запрещенных к проносу. Эти предметы должны быть оставлены в контейнере для мусора за территорией «Ailand».
8. За утерю номерка, выданного в гардеробе, посетитель «Ailand» возмещает его стоимость 1 000 тенге и вещи ему не выдаются до закрытия «Ailand».
9. За порчу имущества «Ailand» с посетителя взимается денежная компенсация из расчета фактической стоимости поврежденного имущества, затрат на транспортировку, а также сборку этого имущества.
10. Не допускается на территории «Ailand» нецензурная брань, оскорбительное приставание к другим посетителям и др. подобные действия, нарушающие общественный порядок.
11. В случае нарушения посетителями «Ailand» вышеуказанных правил, нанесения своими действиями вреда другим посетителям, а также в случае агрессивного, неадекватного

поведения, мешающего отдыху другим посетителям «Ailand», сотрудники службы безопасности имеют право потребовать нарушителя покинуть территорию «Ailand» без возмещения стоимости входного билета.

12. В случае отказа посетителя покинуть территорию «Ailand», сотрудником службы безопасности составляется акт о нарушении в присутствии посетителя, в произвольной форме с указанием времени, данных посетителя. Акт подписывается представителем Администрации, а также сотрудником службы безопасности, после чего имеют право потребовать покинуть посетителя пределы территории «Ailand». В случае отказа посетителя покинуть центр сообщить в правоохранительные органы о данном правонарушении.

13. Посетители обязаны соблюдать требования настоящих Правил, а также уважать интересы других посетителей.

14. При посещении «Ailand» гостю необходимо ознакомиться с «Правилами посещения «Ailand» семейного отдыха «AILAND» и соблюдать их. В целях антитеррористической безопасности используются стационарные металл-детекторы. При обнаружении подозрительных предметов сотрудники службы безопасности имеют право потребовать у посетителя предъявить данный предмет. При отказе посетителя сотрудники службы безопасности сообщают в правоохранительные органы.

15. Профессиональная видео и фотосъемка в центре без разрешения администрации запрещена.

16. Гостям запрещено делать сотрудникам «Ailand» предложения невыполнимого и непристойного характера, унижать и оскорблять их. Посещая центр не оставляйте личные вещи и одежду без присмотра. Используйте для их хранения гардероб.

17. Вы несете персональную ответственность за свое здоровье.

18. Всем гостям предоставляется право получения информации о стоимости полученных услуг.

19. По окончании работы «Ailand», администрация вправе потребовать от гостей покинуть его.

20. Гость обязан беспрекословно выполнять требования администратора и сотрудников охраны и соблюдать чистоту во всех зонах «Ailand».

21. За технические неудобства, вызванные проведением городскими службами профилактических и ремонтно-строительных работ, центр ответственности не несет.

22. Центр не несет ответственности за вред, причиненный Вашему здоровью или имуществу, противоправными действиями третьих лиц.

23. В случае возникновения непредвиденных ситуаций обращайтесь к администратору и начальнику смены охраны.

24. В случае необходимости и для Вашего комфорта допускается введение новых пунктов "Правил посещения центра семейного отдыха «Ailand»".

25. Посетителям запрещается отвлекать и мешать работе персонала.

Приятного Вам отдыха!!!

Содержание:

1. Правила посещения Океанариума центра семейного отдыха «Ailand»	4
2. Правила посещения театра аниматроников «ДЖУНГЛИ» центра семейного отдыха «Ailand».....	8
3. Правила пользования аттракционом «КОЛЕСО ОБОЗРЕНИЯ» центра семейного отдыха «Ailand».....	10
4. Правила посещения аквапарка центра семейного отдыха «Ailand».....	11
5. Правила пользования горками и аттракционами центра семейного отдыха «Ailand».....	27

1. Правила посещения Океанариума центра семейного отдыха «Ailand»

Территория Океанариума Развлекательного центра семейного отдыха «Ailand» (далее – Океанариум) является частной собственностью ТОО Алем- project

На территории Океанариума действуют Правила, определенные Администрацией Океанариума, которые являются обязательными к исполнению всеми посетителями Океанариума.

Доступ в Океанариум

1. Входные билеты на территорию Океанариум приобретаются в кассах Океанариума, в авторизованных пунктах продаж.

2. Приобретая входной билет, гость подтверждает, что ознакомился с правилами посещения Океанариума и согласен с данными правилами.

3. Следует сохранять входные билеты и фискальный чек на протяжении всего периода пребывания на территории Океанариума и предъявлять их работникам Океанариум по первому требованию.

4. Администрация центра семейного отдыха «Ailand» оставляет за собой право отказать во входе или потребовать покинуть территорию Океанариума посетителей, а также изъять входные билеты без возмещения их стоимости в следующих случаях:

несоблюдение настоящих Правил и Инструкций Океанариума;

нарушение общественного порядка на территории Океанариума;

мошенничество при использовании входных билетов в Океанариум;

проявление поведения, нарушающего спокойствие других гостей Океанариума;

неправомерное проникновение на территорию Океанариума;

порча имущества, принадлежащего ТОО «Алем-project».

5. В случае возникновения подозрений о наличии запрещенных предметов, гости Океанариума по просьбе сотрудников службы безопасности должны предъявить предмет для визуального осмотра. В случае отказа сотрудники «Ailand» имеют право не допускать посетителя на территорию «Ailand» после чего обязаны сообщить о данном факте в правоохранительные органы.

6. Посетители, которые отказываются от прохождения через стационарный металл-детектор и проведение носимой клади и личных вещей через досмотровую технику будет отказано в праве входа в Океанариум.

Данное условие обязательно к исполнению в целях исключения актов терроризма и правонарушений с использованием оружия и опасных предметов.

7. Запрещается проносить на территорию Океанариума:

оружие любого типа, в том числе предметы для самообороны, боеприпасы, колющие или режущие предметы, другие предметы, которые могут быть использованы в качестве оружия, ядовитые, химические, отравляющие и едко пахнущие вещества, радиоактивные материалы, легковоспламеняющиеся материалы, взрывчатые вещества, другие опасные предметы, а также предметы, которые, хотя и не представляют опасности, по мнению Администрации «Ailand» могут доставить неудобства другим гостям Океанариума;

огнеопасные и пиротехнические вещества или изделия, включая сигнальные ракеты, фейеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов, красящие вещества;

пропагандистские материалы экстремистского характера, материалы, содержащие нацистскую либо экстремистскую атрибутику или символику;

громоздкие предметы, которые по мнению Администрации «Ailand», могут создать неудобства другим гостям Океанариума;

наркотические, психотропные и токсические вещества;

любые предметы, внешне напоминающие запрещенные предметы или их копии и аналоги;

продукты питания и напитки за исключением детского питания в заводской (фабричной) таре (упаковке);

лекарственные препараты и средства медицинского назначения более установленного количества и объема (всем посетителям Океанариума разрешено проносить лекарственные препараты в количестве не более 1 упаковки не более 3 различных наименований лекарственных препаратов, в любой форме, в т. ч. аэрозолях, каплях, шприцах и т.п. в заводской фабричной упаковке. Объем лекарственных препаратов не должен превышать 100 мл);

устройства с лазерным излучением;

устройства, создающие излишний шум (вувузела, барабан, свисток, клаксон/гудок, охотничий рог);

запрещено проносить любые предметы, которые могут нанести вред здоровью гостей, повредить имущество или помешать нормальной работе Океанариума;

воздушные шары/фигуры наполненные гелием/другим газом легче воздуха, которые могут оказать негативное воздействие на работу сотрудников Океанариума;

8. Запрещается нахождение гостей в «Ailand» в не рабочее время Океанариума.

9. Запрещается въезд на территорию и катание на велосипедах, мотоциклах,

роликовых коньках, скейтбордах и прочем спортивном инвентаре, в т.ч. на электрических самобалансирующихся самокатах с двумя или тремя колёсами (например, марки Segway).
Запрещается вход в Океанариум с любыми самоходными средствами передвижения.

10. Запрещается проходить в Океанариум в состоянии алкогольного, наркотического, токсического и иного опьянения, курить.

11. Запрещается проходить в Океанариум в грязной одежде, а так же в плавках и с голым торсом.

12. Запрещается использование фотовспышки.

13. Проносить с собой еду и напитки на территорию экспозиционных зон Океанариума.

14. Запрещается наносить удары по стеклу аквариумов и декораций, опускать руки в открытые бассейны, взбираться на поручни, садиться в тоннеле

15. Запрещается кормить рыб, бросать постороннюю пищу и предметы (монеты и т.д. в аквариумы.

16. Проводить экскурсии на территории Океанариума разрешается только штатным экскурсоводам Океанариума.

17. Детям в возрасте до 12 лет разрешается вход в Океанариум только в сопровождении ответственных за них взрослых.

18. Вход с домашними животными (собаками, кошками и т.п.) запрещен.

19. Для обеспечения безопасности в Океанариуме ведется видеонаблюдение. Администрация «Ailand» оставляет за собой право удалить из Океанариума посетителей, чьи действия создают угрозу безопасности других гостей без компенсации стоимости билетов. Владелец Билета дает согласие на то, что любая запись с его участием, сделанная в рамках применения мер обеспечения общей безопасности, может быть использована в целях общей безопасности или передана полиции для использования в ходе процессуальных разбирательств в рамках действующего законодательства.

20. На кассе и/или у координаторов можно получить полную информацию о времени проведения шоу и мероприятий в течение дня, а также о работе всех объектов и предоставлении услуг. Океанариум оставляет за собой право вносить изменения в программу шоу и мероприятий по техническим причинам, из-за проведения работ или в целях безопасности.

21. Администрация Океанариума не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассе Океанариума.

22. Владелец билета не может перепродавать, передавать (для коммерческой или иной личной выгоды) или распространять билеты (выше или ниже номинальной стоимости, указанной на билете), или приобретать билеты через продавца, который не является официальным агентом общества.

Пребывание в Океанариуме центра семейного отдыха «Ailand».

1. Владельцы Билетов должны соблюдать законодательство Республики Казахстан, общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим гостям, сотрудникам Океанариума, лицам, ответственным за соблюдение порядка, не допускать действий, создающих опасность для окружающих, бережно относиться к имуществу ТОО «Алем -project»
2. Гости должны внимательно следить за своими личными вещами во время посещения Океанариума, т.к. Океанариум не несет ответственности за утерю, кражу или повреждение личных вещей посетителей.
3. Океанариум оставляет за собой право организовывать, планировать, ограничивать и закрывать доступ посетителей в отдельные зоны Океанариума. Возможно временное/постоянное закрытие отдельных зон, заведений Океанариума, полное закрытие Океанариума по техническим причинам, в целях безопасности или проведения работ. Возможно закрытие экспозиционных зон на техническое обслуживание в течение рабочего дня Океанариума. Вышеперечисленное не дает права на возмещение стоимости входного билета или изменение даты его действия.
4. Запрещается купание в аквариумах, и других водных объектах Океанариума.
5. В случае порчи имущества Океанариума посетитель обязан возместить нанесенный материальный ущерб.
6. Запрещается распространять печатные издания и материалы; распространять, показывать или поощрять любую рекламу/рекламные материалы, образцы товаров или услуг или любой другой тип продукции на территории Океанариума.
7. Запрещается заниматься пропагандой политических и религиозных взглядов.
8. Владельцы Билетов признают и соглашаются, что их фото и/или видеоизображение, полученное во время посещения Океанариума, может быть обнародовано и использовано Океанариумом путем показа видео, трансляции в прямом эфире или в записи, передачи или записи другим способом, с помощью фотографий или других существующих информационных технологий и/или технологий, которые будут существовать в будущем.
9. Изображения и видеозаписи, сделанные Владельцем Билета во время посещения Океанариума, могут использоваться только для частного домашнего использования. Видеосъемка может быть сделана только с использованием бытовых видеокамер без штатива. Владелец Билета не может использовать видеозаписи для коммерческих целей при любых обстоятельствах, в интернете или иначе, предоставлять их третьим лицам для коммерческих целей.

Посещение Океанариума центра семейного отдыха «Ailand»

1. Посетители Океанариума самостоятельно оценивают степень риска при посещении Океанариума, в том числе взрослые принимают решение и оценивают состояние здоровья, и несут ответственность за психо-эмоциональное состояние сопровождаемых ими детей при посещении Океанариума.

2. В случае получения травм, материального ущерба по причине несоблюдения/нарушения настоящих Правил и инструкций, а также устных указаний персонала Океанариума, «Ailand» ответственности не несет.

3. «Ailand» не несет ответственности за кражу, утерю или порчу личных вещей.

Заключительные положения

1. Океанариума оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке; такие изменения вступают в силу с даты публикации обновленной версии Политики на сайте «Ailand» – www.ailand.kz

2. По техническим причинам Администрация Океанариума имеет право на изменение часов работы Океанариума и времени его закрытия.

3. Любые споры, возникающие из правоотношений, регулируемых настоящей Правилами, подлежат разрешению в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

2. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕАТРА АНИМАТРОНИКСОВ «ДЖУНГЛИ» ЦЕНТРА СЕМЕЙНОГО ОТДЫХА «AILAND»

· Приобретая входной билет, посетитель подтверждает, что ознакомился с правилами посещения театра аниматрониксов «Джунгли» (далее по тексту «Джунгли»), правилами безопасности и согласен с данными правилами.

· Запрещается нахождение посетителей в «Джунгли» в не рабочее время.

· Запрещается проходить в «Джунгли» лицам в состоянии алкогольного, наркотического, токсического и иного опьянения.

· Запрещается проходить в «Джунгли» посетителям в грязной одежде.

· Детям в возрасте до 12 лет разрешается вход в «Джунгли» только в сопровождении совершеннолетних лиц, ответственных за них.

· Для обеспечения безопасности в «Джунгли» ведется видеонаблюдение. Администрация «Ailand» оставляет за собой право удалить посетителей, чьи действия создают угрозу безопасности других гостей без компенсации стоимости билетов.

· На кассе можно получить полную информацию о времени проведения мероприятий, а также о работе всех объектов и предоставлении услуг. «Джунгли» оставляет за собой право вносить изменения во времени проведения шоу и мероприятий.

· Администрация «Ailand» не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассе и у неофициальных распространителей.

· Посетители «Джунгли» должны соблюдать законодательство Республики Казахстан общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по

отношению к другим гостям, сотрудникам «Джунгли», лицам, ответственным за соблюдение порядка, не допускать действий, создающих опасность для окружающих, бережно относиться к экспозициям и декорациям, соблюдать чистоту.

· В соответствии со п.5 ст.159 Кодекса о здоровье народа и системе здравоохранения РК, воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака. на всей территории «Джунгли» курение строго запрещено.

· Гости должны внимательно следить за своими личными вещами во время посещения «Джунгли», т.к. администрация «Ailand» не несет ответственности за утерю, кражу или повреждение личных вещей посетителей.

· Запрещается находиться в «Джунгли» в купальных костюмах, плавках, босиком или с обнаженным торсом.

· В случае порчи имущества «Джунгли» посетитель обязан возместить нанесенный материальный ущерб в полном размере.

· Запрещается осуществлять торговлю и другие виды деятельности на территории «Джунгли» без согласования с Администрацией «Ailand».

· Запрещается распространять печатные издания и материалы; распространять, показывать или поощрять любую рекламу/рекламные материалы, образцы товаров или услуг, или любой другой тип продукции на территории «Джунгли» без согласования с Администрацией «Ailand».

· Запрещается на территории «Джунгли» использование радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств.

· Посетители признают и соглашаются, что их фото и/или видеоизображение, полученное во время посещения «Джунгли», может быть обнародовано и использовано Администрацией «Ailand» путем показа видео, трансляции в прямом эфире или в записи, передачи или записи другим способом, с помощью фотографий или других существующих информационных технологий

и/или технологий, которые будут существовать в будущем, а также передавать третьим лицам и сторонним организациям.

· Изображения и видеозаписи, сделанные посетителем во время посещения «Джунгли», могут использоваться только для частного домашнего использования. Видеосъемка может быть сделана только с использованием бытовых видеокамер без штатива. Посетитель не может использовать видеозаписи для коммерческих целей при любых обстоятельствах, в интернете или иначе, предоставлять их третьим лицам для коммерческих целей.

- Посетители обязаны сообщать сотрудникам «Джунгли» обо всех случаях обнаружения оставленных без присмотра вещей в том числе: пакетов, сумок, и иных посторонних предметов.
- Посетители во время проходки должны следовать за гидом, не отставать от группы и не уходить вперед гида.

На территорию «Джунгли» запрещается проносить:

- оружие любого типа, в том числе предметы для самообороны, боеприпасы, колющие или режущие предметы, другие предметы, которые могут быть использованы в качестве оружия, ядовитые, химические, отравляющие и едко пахнущие вещества, радиоактивные материалы, легковоспламеняющиеся материалы, взрывчатые вещества, другие опасные предметы, а также предметы, которые, хотя и не представляют опасности, по мнению Администрации «Ailand» могут доставить неудобства другим гостям «Джунгли»;
 - огнеопасные и пиротехнические вещества или изделия, включая сигнальные ракеты, файеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов, красящие вещества;
 - пропагандистские материалы экстремистского характера, материалы, содержащие нацистскую либо экстремистскую атрибутику или символику;
 - громоздкие предметы, которые по мнению Администрации «Ailand» могут вызвать неудобства другим гостям «Джунгли»;
 - наркотические, психотропные и токсические вещества;
 - любые предметы, внешне напоминающие запрещенные предметы или их копии и аналоги;
 - продукты питания и напитки за исключением детского питания в заводской (фабричной) таре (упаковке), объемом не более 0,5л;
 - лекарственные препараты и средства медицинского назначения более установленного количества и объема (всем посетителям Парка разрешено проносить лекарственные препараты в количестве не более 1 упаковки не более 3 различных наименований лекарственных препаратов, в любой форме, в т. ч. аэрозолях, каплях, шприцах и т.п. в заводской фабричной упаковке. Объем лекарственных препаратов не должен превышать 100 мл);
 - устройства с лазерным излучением;
 - устройства, создающие излишний шум (барабан, свисток, гудок);
 - запрещено проносить любые предметы, которые могут нанести вред здоровью гостей, повредить имущество или помешать нормальной работе «Джунгли».
- Соблюдая эти несложные правила ваше пребывание на территории «Джунгли» будет комфортным.

3. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ АТТРАКЦИОНОМ «КОЛЕСО ОБОЗРЕНИЯ» ЦЕНТРА СЕМЕЙНОГО ОТДЫХА «AILAND»

- Дети в возрасте до 12 лет допускаются на аттракцион только в сопровождении взрослых;

- Максимально-допустимое количество пассажиров в одной кабине:
 - 6 человек в стандартной и барной кабинах;
 - 4 человека в кабинах повышенной комфортности;
- Лица, находящиеся в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, на аттракцион не допускаются. Запрещается посещение аттракциона людям, находившимся под воздействием сильнодействующих лекарственных препаратов.
- Посетителям, независимо от возраста, рекомендуется консультироваться с врачом о возможности посещения аттракциона.
- Не рекомендуется пользоваться аттракционом:
 - беременным женщинам;
 - лицам, страдающим нервно-психическими расстройствами, сердечнососудистыми заболеваниями, заболеваниями опорно-двигательного аппарата, позвоночника, расстройствами вестибулярного аппарата, частыми головокружениями, боязнью высоты.
- Посетитель обязан соблюдать общепринятые нормы и правила поведения.
- Посетитель, сопровождающий ребенка, находясь рядом с ребенком, обязан следить за его поведением и выполнением им правил пользования аттракционом.
- Посетители обслуживаются только по билетам. Администрация вправе отказать в посещении аттракциона при отсутствии билета.
- Передавать деньги операторам - **СТРОГО ЗАПРЕЩАЕТСЯ!**
- 1. Выполнять все требования и рекомендации оператора аттракциона, в том числе:
 - не выходить на территорию аттракциона без разрешения;
 - занимать только те кабинки/места, на которые указывает оператор;
 - запрещается брать с собой острые, длинные, колющие, режущие и объемные предметы, а также животных;
 - проносить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости;
 - запрещается во время катания курить, распивать спиртные напитки.

2. Категорически запрещается:

- раскачивать кабинки во время сеанса;
- запрыгивать на аттракцион или спрыгивать с аттракциона во время движения;
- самостоятельно пытаться открывать двери и оконные проемы кабины;
- посещать аттракцион на роликовых коньках, а также с коляской.

Посетители, которым невозможно обеспечить безопасность пребывания на аттракционе в связи с физиологическими особенностями, на аттракцион не допускаются.

Администрация не несет ответственности за несчастные случаи, возникшие в результате нарушения посетителем правил пользования аттракционом.

В случае повреждения или порчи имущества аттракциона по вине посетителя, посетитель обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

**ОТВЕСТВЕННЫЙ ЗА БЕЗОПАСНУЮ ЭКСПЛУАТАЦИЮ АТТРАКЦИОНА:
ДЕЖУРНЫЙ АДМИНИСТРАТОР. ТЕЛЕФОН: + _____**

4. Правила посещения аквапарка центра семейного отдыха «Ailand»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила (далее – «Правила») регулируют отношения между потребителем — лицом, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим и использующим услуги (товары) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - «Посетитель») и ТОО «Алем project» (далее - «Исполнитель»), оказывающим услуги Посетителям на территории Аквапарка «Ailand».

1.2. Аквапарк «AiLand» – это развлекательный комплекс, расположенный в центре семейного отдыха «AiLand» по адресу: город Астана, Коргальджинское шоссе, 2.

1.2.1. К территории Аквапарка относятся:

- водно-развлекательная зона здания аквапарка, включающая в себя: водные горки, бассейны, волновой бассейн, бассейны приводнения, аттракцион «Медленная река», джакузи, фонтан.
- термо-релаксационная зона (сауны, бани, купель, бассейны, массажные кабинеты);
- семейный городок Aquakids с горками, бассейном;
- зона оказания услуг общественного питания (кафе, бары);
- зона раздевалок;
- медицинский персонал;
- санитарно-гигиеническая зона (кабины для переодевания, персональные шкафчики для одежды и личных вещей, душевые и санузлы);
- кассы оплаты.

Раздел 2. Общие правила пользования услуг Аквапарка

- 2.1. Право посещения аквапарка центра семейного отдыха «AiLand» (далее - «Аквапарк») предоставляется
- только лицам, получившим электронный браслет.
- 2.2. Посетители имеют право находиться на территории Аквапарка только в установленные часы работы Аквапарка. Часы работы Аквапарка указываются при входе, в Уголке потребителя, а также на официальном сайте Аквапарка. Посетители обязаны освободить здание Аквапарка по истечении времени его работы.
- 2.3. Время пребывания в Аквапарке контролируется посетителем самостоятельно.
- 2.4. Вход посетителей в Аквапарк прекращается за 1 час до окончания его работы.
- 2.5. Продажа услуг по отдельным тарифам прекращается заблаговременно с учетом времени, необходимого для оказания приобретенной услуги.
- 2.6. Посетители должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Посетителей.
- 2.7. На территории Аквапарка запрещена профессиональная фото- и видеосъемка в коммерческих целях. Запрещено использовать изображения символики (логотипа) Аквапарка, видео- и фотоматериалы в рекламных, коммерческих целях без разрешения Администрации аквапарка. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеофильмов, снятых в Аквапарке, обладает только Администрация.
- 2.8. В целях антитеррористической безопасности используются стационарные металл-детекторы. При обнаружении подозрительных предметов сотрудники службы безопасности имеют право потребовать у посетителя предъявить данный предмет. При отказе посетителя сотрудники службы безопасности сообщают в правоохранительные органы.
- 2.9. В целях обеспечения безопасности Посетителей за ними ведется видеонаблюдение на всей территории Аквапарка (за исключением кабинок для переодевания, душевых и туалетов).

- 2.10. В соответствии со Статьей 395 Гражданского кодекса РК. После приобретения билета на посещение услуга считается оказанной и деньги возврату не подлежат.
- 2.11. Посетители должны выполнять требования сотрудников Аквапарка в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Аквапарка.
- 2.12. В случае невозможности использования аттракционов по причине возникновения непредвиденных технических неполадок приравнивается к форс-мажорным обстоятельствам, снижение цен на время пребывания в Аквапарке не осуществляется (что не может служить причиной для возврата и компенсации стоимости билета).
- 2.13. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций посетители обязаны незамедлительно покинуть Аквапарк.
- 2.14. Посетителям запрещается входить в любые технические и служебные помещения. Посетители, проникшие в такие помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне, а также за собственную безопасность и здоровье. Такие посетители могут быть удалены сотрудниками службы безопасности с территории Аквапарка без возврата стоимости билета.
- 2.15. Администрация вправе приостановить продажу билетов при превышении норматива нахождения людей в аквапарке.
- 2.16. Количество предоставляемых бесплатно шезлонгов, специальных средств для спуска (одно-двухместные круги, рафты), камер для хранения ценностей – ограничено, поэтому администрация не принимает претензий о неудобствах, связанных с этим.
- 2.17. На территории аквапарка запрещена любая рекламная, торговая, коммерческая деятельность, не согласованная с Администрацией.
- 2.18. Посетителям запрещается использовать не по назначению мебель, находящуюся на всей территории Аквапарка.
- 2.19. Зона проведения платной дополнительной услуги может быть ограничена для других Посетителей.
- 2.20. Водно-развлекательная зона (горки, аттракционы) и зона оказания услуг общественного питания (кафе, бары) прекращают своё функционирование за 20 минут до закрытия Аквапарка.

Раздел 3. Запрет на посещение аквапарка

3.1. Правом на посещение Аквапарка обладают лица всех возрастных категорий, кроме исключений, предусмотренных настоящими Правилами.

3.2. Посещение Аквапарка запрещено:

- лицам, страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями; открытыми ранами и любыми другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью других посетителей;
- лицам, страдающим сердечно - сосудистыми, психическими заболеваниями (представляющими угрозу для окружающих), с неотложной хирургической патологией;
- лицам с открытыми, инфекционными ранами, асептическими повязками, страдающим фурункулезом, конъюнктивитом, гельминтозами;
- лицам в период обострения хронических заболеваний;
- лицам, имеющим склонность к аллергическим реакциям;
- лицам, подозреваемым в нахождении наркотического опьянения, психотропных или иных одурманивающих веществ;
- лицам, чьё поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию аквапарка или противоречит принятым в обществе правилам поведения;
- лицам, пытающимся пронести специально изготовленные или приспособленные предметы и вещества, использование которых может представлять угрозу жизни и здоровью граждан либо причинить материальный ущерб посетителям и Аквапарку;

- лицам с другими недомоганиями, представляющими опасность для личного здоровья и безопасности, а также для здоровья и безопасности других посетителей;
 - лицам, у которых отсутствует электронный браслет;
 - лицам с крупногабаритными вещами;
 - лицам до 14 лет включительно без сопровождения взрослых. В случае возникновения спорной ситуации предъявляется паспорт несовершеннолетнего.
 - В целях безопасности, антитеррористической защиты и соблюдения норм СЭС запрещается проносить в водную зону еду и напитки. Посетители Аквапарка, нарушившие указанные в настоящем пункте запреты, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью, здоровью других посетителей и сопутствующие материальные расходы.
- 3.3. При возникновении подозрений относительно наличия у посетителя заболевания, указанного в настоящем разделе, Администрация Аквапарка вправе требовать от Посетителя либо предъявления разрешительной медицинской справки на посещение бассейна либо обращения к медицинскому персоналу Аквапарка с целью проведения медицинского контроля, по результатам которого Посетитель может быть допущен или не допущен к пользованию услугами Аквапарка.
- 3.4. Запрещено посещение Аквапарка с животными, рептилиями и т.д.

Раздел 4. Порядок оплаты услуг. Электронный браслет, его назначение и использование

4.1. В Аквапарке действует следующая тарифная политика:

- взрослый билет приобретается лицами, которым на момент посещения аквапарка уже исполнилось 12 лет;
- детям до 5 лет включительно услуги бассейна и саун предоставляются без оплаты, в присутствии взрослого, на 1 взрослого 2 ребенка (исключение составляют специальные мероприятия, которые проходят на территории аквазоны и тарифицируются согласно прейскуранта).

4.2. Оплаченное время подтверждает право Посетителя пользоваться услугами Аквапарка в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом, в пределах режима работы Аквапарка. Если посетитель, который уже покинул территорию Аквапарка, изъявляет желание повторно попасть на территорию Аквапарка, он должен приобрести новый билет.

4.3. Посетитель, посещающий Аквапарк, утрачивает право на пользование услугами Аквапарка при прохождении турникета на выходе. В данном случае деньги за неиспользованное время возврату посетителю не подлежат и для повторного посещения Аквапарка он должен приобрести входной билет согласно действующим тарифам.

4.4. Стоимость услуг Аквапарка устанавливается Прейскурантом, утвержденным Директором ТОО «Алем project». Цены на билеты указаны в кассах Аквапарка и на официальном сайте.

4.5. Посетитель обязан оплатить услуги Аквапарка в размере 100% согласно действующему прейскуранту.

4.6. Информация об акциях Аквапарка расположена на официальном сайте ailand.kz

4.7. При покупке билета по просьбе персонала лицом/посетителем должен быть предъявлен документ, удостоверяющий его личность и возраст.

4.8. Продажа билетов может быть временно приостановлена вследствие технических неполадок или в тех случаях, когда заняты все шкафчики для хранения вещей.

4.9. Вследствие технических неполадок, во время различных мероприятий, по другим важным причинам в Аквапарке может быть временно запрещено пользование определенными услугами: джакузи, горками для спуска, бассейнами, банями и пр.

4.10. При покупке билета администратор-кассир выдает Посетителю фискальный чек и электронный браслет. Фискальный чек должен быть сохранен посетителем до конца посещения Аквапарка.

- 4.11. Перед получением электронного браслета Посетитель обязан заполнить расписку об ознакомлении и соблюдении настоящих правил и ответственности за детей.
- 4.12. Электронный браслет является входным билетом на территорию Аквапарка для пользования услугами бассейнов и аттракционов, ключом от персонального шкафчика, а также платежным средством за товары и услуги Аквапарка. Вся информация о приобретенных товарах и услугах накапливается в электронном виде в единой базе данных аквапарка и на электронном браслете.
- 4.13. Для прохода через турникет посетителю необходимо поднести электронный браслет к считывающему устройству, расположенному на входе. Исчисление времени, проведенного в Аквапарке, начинается с момента входа Посетителя через входной турникет расчетно-кассового узла и завершается в тот момент, когда посетитель подносит электронный браслет к считывающему устройству при выходе на расчетно-кассовом узле.
- 4.14. К дополнительно оплачиваемым услугам на территории Аквапарка относятся: - питание в кафе, барах Аквапарка; - услуги массажа; - другие виды услуг, утвержденные Администрацией.
- 4.15. Предоставление дополнительных услуг на территории водной зоны осуществляются через электронный браслет.
- 4.16. Электронный браслет является собственностью Аквапарка. Посетитель несет ответственность за сохранность и целостность электронного браслета, который носится на запястье руки и предъявляется сотруднику Аквапарка по его требованию. Передача электронного браслета другим посетителям запрещена. При выходе посетителя из водной зоны электронный браслет предоставляется администратору-кассиру для окончательного расчета и последующего опускания в браслет приемник.
- 4.17. При получении электронного браслета, Посетитель обязан, не отходя от кассы, визуально осмотреть его и убедиться в отсутствии каких-либо повреждений. Претензии Посетителя о выявлении повреждений электронного браслета после того, как он отошел от кассы, Администрацией не принимаются и не рассматриваются.
- 4.18. В случае потери электронного браслета или его повреждении посетитель несет ответственность в соответствии с настоящими правилами. Об утрате или повреждении Электронного браслета посетитель обязан незамедлительно сообщить представителю Администрации Аквапарка. Под повреждением Электронного браслета подразумевается любое действие или бездействие посетителя, в результате которого электронный браслет потерял свои эксплуатационные свойства и не может быть использован в дальнейшем. Штраф за утерю/порчу электронного браслета (при погашении использованного размера кредита), а также утерю/порчу браслета взимается в размере, установленном в действующем прейскуранте.
- 4.19. При возникновении у посетителя вопросов относительно порядка использования чип-браслета, он может обратиться к персоналу Аквапарка.
- 4.20. За превышение временного лимита в Аквапарке (время, которое не было оплачено при покупке электронного браслета), расчет производится следующим образом: за каждые 10 минут, по расценкам, действующим на момент посещения Аквапарка.

Раздел 5.1. Запреты и ограничения для посетителей аквапарка:

- 5.1.1. Посетителям запрещается приносить в аквапарк личные надувные круги и другие специальные средства для плавания, за исключением специальных детских жилетов и надувных жилетов.
- 5.1.2. Запрещается проносить во все зоны Аквапарка любые изделия из стекла, в том числе посуду, другие опасные предметы, а также выносить из зоны душевых мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства. Посетителям запрещается пользоваться стеклянной тарой, посудой вне баров и кафе.
- 5.1.3. Запрещается проносить с собой в аквапарк продукты питания, алкогольные и безалкогольные напитки.

- 5.1.4. Запрещено осуществлять прием пищи и напитков в местах, не предназначенных для этого, в том числе, в воде бассейнов аквапарка, в банях (саунах) и т.д.
- 5.1.5. Запрещается вход Посетителей на территорию водной зоны Аквапарка (за пределы раздевалки) с пакетами, сумками и т.д.
- 5.1.6. Курение табачных изделий, использование электронных средств для курения и иных дымчатых веществ возможно только в специально отведенных местах на территории Аквапарка.
- 5.1.7. Запрещается проносить в Аквапарк огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества.
- 5.1.8. Посетителям запрещается находиться в зоне декораций, залезать на ограждения платформ, террас, взбираться на трубы и поручни, кататься на перилах, лазить по стальным конструкциям.
- 5.1.9. Посетителям запрещается нарушать общепринятые нормы поведения (морали и нравственности).
- 5.1.10. Посетителям запрещается мусорить и нарушать санитарное состояние аквапарка (выбрасывать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку и т.д.).
- 5.1.11. Посетителям запрещается применять какие-либо вандальные действия к оборудованию, имуществу и растениям Аквапарка.
- 5.1.12. Посетителям запрещается пользоваться аттракционами, бассейнами, саунами и банями, а также джакузи в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, либо под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ.
- 5.1.13. Посетителям запрещено находиться на территории аквазоны с детскими колясками. Оставлять коляски необходимо в специально отведенном месте.
- 5.1.14. Во избежание падений и травм посетителям запрещается бегать, кричать, толкаться, свистеть, без надобности звать на помощь, вводя в заблуждение других посетителей и персонал Аквапарка;
- 5.1.15. Запрещается пользоваться аттракционами беременным женщинам. Посещение сауны и бани им следует осуществлять только после консультации врача.
- 5.1.16. На территории аквапарка запрещено употреблять алкогольные напитки лицам, не достигшим 21-летнего возраста.
- 5.1.17. Посетителям запрещено лить воду или другую жидкость на электрические установки, которые находятся в помещениях Аквапарка.
- 5.1.18. Посетителям (сопровождающим лицам) запрещено оставлять детей без присмотра.
- 5.1.19. Запрещается пользоваться аттракционами Аквапарка Посетителям с сердечно-сосудистыми и психоневрологическими заболеваниями, заболеваниями позвоночника и опорно-двигательного аппарата, другими заболеваниями, а также лицам, имеющим медицинские либо иные противопоказания.
- 5.1.20. Посетителям запрещается игнорировать указания о глубине бассейнов, инструкции и правила пользования горками и другими аттракционами (в случае непонимания – за разъяснениями необходимо обращаться к инструкторам).
- 5.1.21. Для предотвращения травматизма Посетителям запрещается плавать с распущенными волосами.
- 5.1.22. Посетителям запрещено пользоваться не работающими аттракционами.
- 5.1.23. Посетителям Аквапарка запрещается, пользуясь бассейнами, аттракционами, водными горками оставлять свою сменную обувь таким образом, чтобы она создавала препятствия другим посетителям и персоналу при перемещении внутри водной зоны.
- 5.1.24. Администрация не рекомендует спускаться с горок и пользоваться бассейнами Посетителям, не владеющим навыками плавания, такие посетители обязаны надеть специальные жилеты для плавания. При входе в бассейн или на водную горку Посетитель обязан внимательно изучить информационную табличку данного бассейна и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Администрация не несет ответственности за безопасность таких Посетителей в случае нарушения ими

данного Правила. Лица, достигшие 18 летнего возраста, несут полную ответственность за себя и за несовершеннолетних лиц, которые пришли вместе с ними.

5.1.25. Посетителям запрещено сидеть на бортиках, прыгать с бортиков в бассейны, джакузи, медленную реку, зоны приводнения горок и все другие аттракционы аквапарка. Запрещено приносить свой инвентарь для развлечений.

5.1.26. Посетители обязаны соблюдать и иные запреты (ограничения), предусмотренные настоящими Правилами.

Раздел 5.2. Обязанности посетителей аквапарка:

5.2.1. Посещение Аквапарка требует от посетителей физических усилий и активности. До посещения Аквапарка посетители должны оценить свои физические способности и умение плавать. Соблюдение всех правил, указаний и инструкций (пиктограмм) конкретных аттракционов исключают причинение вреда здоровью. Администрация Аквапарка напоминает, что отдых в аквапарке является активным видом отдыха и каждый должен оценивать свои возможности и состояние здоровья перед тем, как воспользоваться услугами Аквапарка.

5.2.2. Перед использованием водных аттракционов Посетитель обязан ознакомиться с правилами безопасности и порядком их использования, а также самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Необходимую информацию о правилах безопасности и порядке использования аттракционов Посетители могут получить от инструкторов Аквапарка, из настоящих правил, указаний и инструкций (пиктограмм) конкретных аттракционов.

5.2.3. Посетитель обязан соблюдать настоящие правила, требования инструкторов, указания и инструкции (пиктограммы) конкретных аттракционов на территории Аквапарка.

5.2.4. Посетители, которые не умеют плавать, обязаны надеть специальные жилеты для плавания. При входе в бассейн Посетитель обязан внимательно изучить информационную табличку (правила пользования) данного бассейна и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия.

5.2.5. Посетители должны выполнять требования сотрудников Аквапарка в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Аквапарка.

5.2.6. В случае обнаружения кражи или порчи имущества посетителя, посетитель обязан сразу сообщить об этом персоналу Аквапарка.

5.2.7. Посетители должны перемещаться по Аквапарку только по специальным дорожкам, находиться в зоне декораций строго запрещается.

5.2.8. При малейших недомоганиях или травмах Посетитель обязан обратиться к медицинскому персоналу Аквапарка.

5.2.9. При посещении аквапарка Посетитель обязан бережно относиться к имуществу Аквапарка.

5.2.10. Посетитель обязан выбрасывать мусор только в специальные предусмотренные для этого емкости.

5.2.11. При выходе из Аквапарка Посетитель обязан сдать электронный браслет.

5.2.12. Посетитель обязан носить электронный браслет на запястье руки и предъявлять его сотруднику Аквапарка по его требованию.

5.2.13. В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов посетители обязаны предъявить службе безопасности Аквапарка содержимое личных вещей для проверки.

5.2.14. Посетители обязаны выполнять и иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

Раздел 5.3. Права посетителей Аквапарка:

5.3.1. Посетители могут бесплатно пользоваться шезлонгами, бассейном, горками находящимися на территории развлекательной зоны.

5.3.2. При возникновении каких-либо неясностей относительно использования услуг Аквапарка Посетители вправе обратиться к ответственным работникам Аквапарка относительно предоставления необходимой информации.

5.3.3. Посетитель по своему усмотрению вправе досрочно прекратить сеанс, и покинуть Аквапарк. При неполном использовании оплаченного времени денежное возмещение не производится.

5.3.4. Все Посетители Аквапарка имеют право на оказание первой доврачебной помощи.

5.3.5. Посетители могут пользоваться иными правами, предусмотренными настоящими Правилами.

Раздел 5.4. Рекомендации для посетителей Аквапарка:

5.4.1. Посетителям не рекомендуется вносить в Аквапарк дорогие и ценные вещи (мобильные телефоны, фото- и видеотехнику и т.п.), которые могут испортиться под воздействием влаги или могут быть утеряны и/или повреждены.

5.4.2. Пользование волновым бассейном рекомендуется только для лиц с хорошими навыками плавания.

5.4.3. Администрация рекомендует воздержаться от посещения Аквапарка: - беременным женщинам; - лицам с грудными детьми; - с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящихся на реабилитации, не переносящим перегрузок, возникающих при ускорении; - с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования водными аттракционами и бассейнами.

5.4.4. Администрация рекомендует воздержаться от посещения сауны и бани людям с повышенной чувствительностью к высоким температурам, при высоком артериальном давлении, при плохом самочувствии, беременным женщинам, людям, страдающим острыми заболеваниями инфекционной и иной природы, заболеваниями сердечно-сосудистой системы, гипертонией, ишемической болезнью, а также имеющим медицинские противопоказания.

5.4.5. В целях предотвращения возможного отравления хлорсодержащими реагентами администрация аквапарка рекомендует не пить (не глотать, не употреблять) воду из водных аттракционов, в том числе бассейнов.

Раздел 6. Права и обязанности Администрации Аквапарка

6.1. Администрация Аквапарка вправе:

6.1.1. не допускать на территорию Аквапарка лиц, не достигших 12 лет, без сопровождения совершеннолетних лиц;

6.1.2. не впускать в Аквапарк лиц, поведение которых может нарушить порядок Аквапарка, представлять опасность для других посетителей, гигиенического состояния Аквапарка и/или противоречит принятым общественным нормам поведения;

6.1.3. не впускать в Аквапарк лиц, которые не согласны соблюдать настоящие Правила или не понимают их;

6.1.4. в любое время без предварительного предупреждения внести изменения в список предоставляемых в Аквапарке услуг и/или их расценки, режим работы аквапарка и/или аттракциона;

6.1.5. удалить из Аквапарка посетителей, нарушающих правила Аквапарка, не соблюдающих расположенных на территории Аквапарка предупредительных знаков, указанных на вывесках требований, не выполняющих указаний персонала. В таком случае деньги посетителю возврату не подлежат.

6.1.6. остановить (приостановить) работу любого аттракциона (всех аттракционов), саун, джакузи или всего Аквапарка, в следующих случаях: санитарной обработки Аквапарка, планово-предупредительного или текущего ремонта, технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования, аварийных ситуаций, не зависящих от Администрации, связанных с обеспечением безопасности посетителей, при превышении

норматива нахождения людей в аквапарке, при возникновении форс-мажорных обстоятельств;

6.1.7. прекратить прием платежей и доступ посетителей на территорию Аквапарка в случае проведения специальных мероприятий, связанных в том числе с арендой Аквапарка в целом;

6.1.8. в целях обеспечения безопасности проводить визуальный осмотр личных вещей.

6.2. Администрация Аквапарка обязана:

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

6.2.2. в целях обеспечения безопасного пребывания посетителей на воде организовать расстановку, обучение и постоянное пребывание персонала Аквапарка в зоне нахождения посетителей;

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

Раздел 7. Правила посещения Аквапарка несовершеннолетними лицами

7.1. Дети до 12 лет включительно имеют право посещать Аквапарк только в сопровождении взрослых, которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими имуществу Аквапарка. Взрослым признается дееспособное лицо, достигшее возраста 18 лет. Группы детей допускаются в Аквапарк при условии сопровождения:

- 1 взрослый может сопровождать не более 2-х детей в возрасте до 6 лет (ростом до 1м.20см.);

- 1 взрослый может сопровождать не более 3-х детей, если возраст одного из них менее 6 лет (ростом до 1м.20см.);

7.2. Ответственность за несовершеннолетних лиц (детей, подростков) во время нахождения их на территории Аквапарка целиком и полностью несут сопровождающие их взрослые.

7.3. Лицо, ответственное за детей, обязано обеспечить нахождение детей на территории Аквапарка в спасательных жилетах, и несет полную ответственность за несоблюдение данного пункта Правил.

7.4. Дети до 10 лет должны находиться на территории аквазоны в специальных жилетах в обязательном порядке.

7.5. При посещении Аквапарка несовершеннолетним лицом (ребенком, подростком) ответственность за состояние его здоровья, а также его поведение, соблюдение им настоящих Правил несут родители или иное лицо, сопровождающее несовершеннолетнего лицо (ребенка, подростка).

7.6. При посещении Аквапарка группой посетителей, в состав которой входят несовершеннолетние лица, ответственность за соблюдение Правил посещения Аквапарка несовершеннолетними лицами несет руководитель группы, старший группы (сопровождающий). На каждых пятерых несовершеннолетних посетителей от 6 до 16 лет включительно в группе обязан быть 1 взрослый (совершеннолетний) сопровождающий, который обязан присутствовать на территории Аквапарка вместе с сопровождаемыми посетителями. Сопровождающим лицам запрещено оставлять без присмотра всех посетителей своей группы.

7.7. Детям запрещается оставаться без присмотра сопровождающих их лиц в плавательных бассейнах и на аттракционах.

Раздел 8. Правила пользования гардеробом

8.1. Гардероб для посетителей Аквапарка работает ежедневно в осенне-зимне-весенний период в соответствии с режимом работы Аквапарка, установленным локальным нормативно-правовым актом.

8.2. Перед посещением «Ailand» семейного отдыха Посетитель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду. В уличной обуви на территорию развлекательной (водной) зоны проходить запрещается. В гардероб принимается: - верхняя одежда, - обувь (в пакете), В гардероб не принимаются: - головные уборы, - зонты, портфели, сумки, дипломаты, ценности, документы, деньги, платежные карты, телефоны, КПК, ключи, украшения, - грязные вещи, предметы, имеющие стойкий запах, - продукты питания.

8.3. Администрация не несет ответственности за пропажу денежных средств, пропажу и/или повреждение каких-либо личных вещей Посетителей, не подлежащих принятию в гардероб согласно настоящим правилам.

8.4. Сдав верхнюю одежду в гардероб, Посетитель получает взамен номерной жетон.

8.5. После посещения Аквапарка Посетитель обязан забрать сданные ранее в гардероб вещи, возвратив при этом номерной жетон. Администрация не несёт перед Посетителями ответственности за сохранность, целостность, комплектность вещей после их получения из гардероба. Администрация не несет ответственности за вещи, которые не были забраны Посетителями из гардероба до окончания текущего рабочего дня Аквапарка.

8.6. В случае утери/порчи номерного жетона Посетитель обязан возместить его стоимость согласно действующему прейскуранту. В случае утери номерного жетона работник гардероба требует доказательства принадлежности сданного в гардероб имущества в присутствии сотрудника службы безопасности. Выдача данного имущества Посетителю осуществляется после предоставления Посетителем подтверждения об оплате за утеранный номерной жетон и составления расписки о получении имущества.

8.7. В случае если вещи не будут востребованы из гардероба в течение трех месяцев с момента передачи вещей на хранение, вещи утилизируются.

Раздел 9. Правила пользования раздевалкой, душевыми и туалетами

9.1. После гардероба Посетитель должен пройти в раздевалку для переодевания, переодеться, сложить вещи в шкафчик для хранения вещей и закрыть его в соответствии с инструкцией, которая размещена на шкафчиках.

9.2. В случае утери электронного браслета с электромеханическим замком, шкафчик для хранения одежды в раздевалке вскрывается Администрацией, о чем составляется Акт.

9.3. Переодевание и раздевание вне предназначенных для этого мест в раздевалке запрещено.

9.4. В шкафчиках раздевалок запрещено хранить предметы и вещества, запрещенные настоящими Правилами.

9.5. В случае обнаружения незакрытого персонального шкафчика с вещами посетителя администрация Аквапарка закрывает шкафчик служебным электронным браслетом.

9.6. Перед посещением водной зоны Аквапарка и выходом из нее Посетитель должен принять душ. Не допускается использовать в душевых любые изделия из стекла (посуду, моющие и косметические средства в стеклянной таре и т.п.) во избежание порезов.

9.7. Запрещается перед посещением Аквапарка использовать различные кремы и мази.

9.8. Посетителям запрещается при посещении душевых разбирать и раскручивать краны и распылители; уносить какое-либо имущество.

Раздел 10. Требования и рекомендации по внешнему виду посетителей и применению купальных костюмов

10.1. Посетителям запрещается находиться на территории развлекательной (водной) зоны в нижнем белье, в уличной обуви, в верхней одежде или без купальных костюмов, в том числе, детям.

10.2. В целях обеспечения личной безопасности категорически запрещается пользоваться аттракционами и бассейнами Аквапарка в купальных костюмах с висящими элементами, шнурками, поясами, выступающими твердыми или металлическими предметами, молниями, заклепками, пряжками, металлическими украшениями и др.

10.3. Посетителям категорически запрещено пользоваться аттракционами, бассейнами, банями (саунами), джакузи и другими услугами аквазоны с надетыми украшениями любого вида или ювелирными изделиями любого вида, часами, заколками для волос, иными личными вещами, которые могут нанести вред самим посетителям и/или инвентарю Аквапарка.

10.4. Администрация предупреждает, что в процессе пользования водными аттракционами купальные костюмы могут прийти в негодность. Претензии по этому поводу не принимаются. Стоимость купальных костюмов не возмещается.

10.5. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Посетители в обязательном порядке должны использовать для передвижения по Аквапарку сменную обувь на резиновой подошве. При движении по лестницам Посетители обязаны держаться за поручни, перила.

10.6. Нахождение в водной зоне Аквапарка в уличной обуви запрещено.

10.7. Учитывая то, что Аквапарк не принимает на хранение вещи (не оказывает услуги по хранению вещей) Посетителей, а лишь предоставляет им в пользование шкафчики для хранения вещей, Администрация не несет ответственности за оставленные в них, а также за оставленные и утерянные на территории Аквапарка вещи Посетителей. Претензии по этому поводу Администрацией не рассматриваются, компенсации не выплачиваются.

Раздел 11. Правила поведения на водных аттракционах и в бассейнах Аквапарка.

11.1. Территория бассейнов и водных аттракционов относится к зоне повышенной опасности. Посетители, находящиеся на данной территории, обязаны неуклонно соблюдать правила безопасности пользования водными аттракционами и пользования бассейнами.

11.2. Аквапарк в своем составе имеет экстремальные, семейные водные аттракционы, бассейны, предназначенные для развлечений и свободного плавания. Также к услугам Посетителей предлагаются джакузи и различные душевые.

11.3. Порядок прохода посетителей на все аттракционы регулируется инструкторами Аквапарка.

11.4. Посетители обязаны выполнять требования инструкторов аттракционов и бассейнов.

11.5. Посетители обязаны соблюдать правила безопасности нахождения на воде;

11.6. Запрещено пользоваться водными аттракционами посетителям с заболеваниями сердечно-сосудистой системы, опорно-двигательного и вестибулярного аппарата, хроническими заболеваниями, страдающими клаустрофобией, расстройствами нервной системы, беременным женщинам, лицам, имеющим медицинские противопоказания, а также больным людям. При малейших недомоганиях или травмах Посетитель должен обратиться в пункт оказания доврачебной помощи.

11.7. Родители и сопровождающие детей взрослые посетители обязаны контролировать все действия детей, не нарушать правила пользования бассейнами и аттракционами Аквапарка.

11.8. При входе в бассейн/аттракцион Посетитель обязан внимательно изучить информационный стенд с правилами пользования данного бассейна/аттракциона, и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия.

11.9. Спуск с горок и использование аттракционов при наличии пирсинга на теле Посетителя в некоторых случаях может привести к получению травм. В данном случае риск получения травм полной мерой ложится на Посетителя, который не снял украшения и/или бижутерию с мест пирсинга.

11.10. Информация по водным аттракционам.

11.10.1. На стартовых платформах размещена информация о технических параметрах аттракциона, ограничениях в спуске, разрешенных безопасных приемах спуска в виде надписей и пиктограмм, а также виды опасного воздействия. На стартовых платформах и в зонах бассейнов находятся сотрудники Аквапарка – инструкторы. Посетитель обязан

беспрекословно выполнять требования инструкторов Аквапарка. Посетитель может обратиться к инструктору для получения дополнительной информации.

11.10.2. Рафты и круги являются средствами для спуска с водных горок. Использование рафтов и кругов в других целях запрещено.

11.11. Общие правила спуска с водных горок:

11.11.1. Перед началом спуска с водных горок посетитель обязан внимательно изучить правила пользования аттракционами, так как водные горки имеют ограничения по весу, росту, возрасту и состоянию здоровья, а также по способу спуска.

11.11.2. Перед спуском с горки, Посетитель обязан взяться за поручни (при наличии таковых) и приготовиться к спуску, и только после разрешения инструктора Аквапарка, выполнить спуск с горки,

11.11.3. Запуск посетителей с водных горок осуществляется только с разрешения инструктора после приведения предыдущим посетителем и освобождения им зоны финиша.

11.11.4. Во время движения по трассе спуска водной горки посетителю необходимо сохранять позу, первоначально принятую для спуска и не нарушать запретов, указанных в настоящих Правилах,

11.11.5. Во избежание возможных травм, после спуска с горок, Посетитель должен самостоятельно немедленно покинуть приемный бассейн (зону финиша).

11.11.6. Запрещается спускаться с горок без подачи воды – то есть во всех случаях отключения автоматической подачи воды на горки,

11.11.7. Запрещается спускаться с горок лицам, находящимся в состоянии наркотического, токсического, психотропного опьянения, под воздействием иных одурманивающих веществ, а также лицам, находящимся под воздействием медицинских препаратов, которые понижают реакцию.

11.11.8. Посетители пользуются аттракционами под свою ответственность на свой страх и риск, предварительно оценив возможности и состояния здоровья.

11.12. На всех водных аттракционах (горках) ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

11.12.1. пользоваться не предусмотренными конструкцией аттракциона вспомогательными средствами для спуска;

11.12.2. пользоваться водными аттракционами лицам в очках, масках, в обуви, с цепочками, браслетами, часами, кольцами, серьгами и любыми другими видами украшений;

11.12.3. пользоваться водными аттракционом с длинными распущенными волосами;

11.12.4. пользование аттракционом с весом тела и ростом, несоответствующим указанным в инструкции (правилах) по пользованию водным аттракционом параметрам;

11.12.5. пользование водным аттракционом самостоятельно, без разрешения инструктора, а также с нарушением разрешенных позиций для спуска;

11.12.6. в процессе спуска хвататься за края горок, пытаться тормозить, расставлять в стороны конечности тела, переворачиваться и вставать;

11.12.7. при старте придавать себе дополнительное ускорение путем отталкивания от фиксирующих поручней;

11.12.8. при спуске на кругах и рафтах раскачиваться по сторонам горок;

11.12.9. в конце спуска, при вхождении в воду резко опускать ноги вниз;

11.12.10. в бассейнах водных горок, задерживаться у края желоба и в самом бассейне;

11.12.11. плавать и нырять в зоне приведения горок, передвигаться против направления спуска;

11.12.12. при отсутствии подачи воды (застревании) самостоятельно продолжать спуск по желобу водной горки без указаний инструктора, пытаться идти, вставать, ползти или покинуть горку иным способом без разрешения инструктора;

11.12.13. осуществлять спуск с нарушением указанного интервала;

11.12.14. пользоваться аттракционом, если это запрещено персоналом или предупредительными надписями;

- 11.12.15. спускаться с водных горок не умеющим / плохо умеющим плавать;
- 11.12.16. спускаться с горки, лежа на животе, головой вперед, стоя;
- 11.12.17. спускаться с водных горок по двое или более человек одновременно друг за другом. Спуск с горки можно начинать только после того, как горка освободится от людей, и предыдущий посетитель полностью завершил свой спуск и покинул зону финиша.
- 11.12.18. спускаться в положениях, отличающихся от указанных в информации, правилах около горок для спуска или указанных инструктором в месте старта;
- 11.12.19. пользоваться горками для спуска, когда в связи с техническими неполадками приостановлена работа горки для спуска;
- 11.12.20. пользоваться горками для спуска лицам с загипсованными или перевязанными конечностями.
- 11.12.21. Запрещается пользоваться фотоаппаратами и видеокамерами на горках;
- 11.13. Инструктор Аквапарка самостоятельно оценивает ситуацию на аттракционе и вправе принимать решение о прекращении общего доступа к пользованию аттракционом, исходя из соображений безопасной его эксплуатации и предотвращения возможности получения посетителем травмы.
- 11.14. Во всех бассейнах Аквапарка ЗАПРЕЩЕНО:
- 11.14.1. пользоваться маской для ныряния;
- 11.14.2. применять моющие средства, мази, крема и др. Перед посещением водных горок и бассейнов Посетитель обязан принять душ;
- 11.14.3. засорять воду бассейнов, бросать в бассейны посторонние предметы, затыкать специальные распылители и форсунки, ходить и прыгать по решеткам сливных отверстий и желобов;
- 11.14.4. бегать, прыгать по прилегающим платформам, делать резкие движения, толкать других Посетителей, залезать на ограждения, мостики, декоративные фигуры и озеленения;
- 11.14.5. прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, кричать, использовать акробатические прыжки;
- 11.15. Посетители обязаны выполнять требования и команды инструкторов Аквапарка, реагировать на их сигналы и предупреждения.

Раздел 12. Правила посещения сауны и бани

- 12.1. Посещение бань (саун) лицами с сердечно-сосудистыми заболеваниями следует осуществлять только после консультации врача.
- 12.2. Запрещено посещение бань (саун) лицам в состоянии алкогольного, наркотического, психотропного опьянения, а также лицам, находящимся под воздействием иных одурманивающих веществ.
- 12.3. Несовершеннолетние посетители в возрасте до 16 лет включительно должны находиться в банях (саунах) только в сопровождении совершеннолетних посетителей.
- 12.4. Посетители обязаны выполнять рекомендации и требования специалистов по обслуживанию в банях, реагировать на их сигналы и предупреждения, а также соблюдать указанные правила посещения каждой из бань (саун).
- 12.5. Строго запрещено:
- проносить с собой аэрозольные жидкости, еду, напитки на территорию бань (саун);
 - проходить в обуви в бани (сауны);
 - шуметь, бегать на всей территории водно-термальной зоны;
 - прыгать с бортика в бассейн или купель водно-термальной зоны;
 - выливать воду и другие вещества на печь бань (саун);
 - оставлять полотенца и одежду в банях (саунах);
 - наносить на тело крема, масла, скрабы и другие косметические средства на территории бань (саун);

- использовать бани (саун) в целях личной гигиены (бриться, стирать личные вещи и т.д.), а также использовать бани и сауны для сушки полотенец и личных вещей;
- пользоваться своими вениками на территории бань (саун);
- прикасаться к металлическим частям оборудования, установленного в банях (саунах);
- регулировать приборы, находящиеся в помещениях бань (саун);
- входить в сауны, бани и кабинеты, на которых висят таблички «ИДЕТ ПАРЕНИЕ», «ИДЕТ ПРОЦЕДУРА», «КВАРЦЕВАНИЕ» и др.;
- запрещается посещать сауну людям, имеющим хронические заболевания внутренних органов (особенно если болезни часто обостряются)
- запрещается посещать сауну людям с онкологическими заболеваниями, а также беременным женщинам.
- лучше не посещать сауну при заболеваниях кожи, высокой температуре либо сильной усталости.
- Запрещается посещать сауну при заболеваниях туберкулезом, а также гипертонии.

12.6. При нахождении в водно-термальной зоне посетители обязаны использовать индивидуальные полотенца.

12.7. Вход в бани (сауны) осуществляется строго в купальных костюмах.

12.8. Отдыхать на лежаках разрешено только предварительно покрыв лежак полотенцем.

12.9. После посещения бань (саун) и перед посещением водно-развлекательной зоны Посетители должны принять душ. Обязательно принимать душ после посещения бань (саун) перед окунанием в купель или посещением гидромассажного бассейна.

Раздел 13. Правила посещения зоны общественного питания Аквапарка

13.1. На территории зон общепита запрещено:

- курить;
- сорить и нарушать санитарное состояние в зоне общепита (выбрасывать остатки еды и посуды вне урн, плевать на пол, бросать жевательную резинку);
- залезать ногами на столы, стулья, барные стойки;
- применять вандальные действия к оборудованию, кидаться едой, посудой;
- приносить с собой еду, напитки, кроме детского специального питания;
- нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах, грубить персоналу и посетителям, повышать голос на персонал и посетителей, унижать и оскорблять их, отвлекать персонал посторонними разговорами.

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

13.3. Так как Аквапарк является зоной повышенной опасности, посетители обязаны следить за количеством потребляемых ими алкогольных напитков, адекватно оценивать свое физическое состояние, понимать степень рисков нахождения в алкогольном состоянии у воды и прислушиваться к замечаниям персонала баров по поводу количества выпитого ими алкоголя.

13.4. Предоставление услуг общественного питания осуществляется за денежные средства (зона вестибюля) и за счет средств на электронном браслете (водная зона).

13.5. Посетители несут ответственность за разбитую или поврежденную по их вине посуду в размере ее стоимости.

Раздел 14. Правила посещения джакузи

14.1. При посещении джакузи Посетители должны крепко держаться за поручни при вхождении в чашу и выходе из неё.

14.2. Посещение джакузи запрещено лицам, имеющим медицинские противопоказания.

14.3. Посетителям запрещено пить напитки и иные жидкости в джакузи.

14.4. Нырание под воду в джакузи запрещено.

Раздел 15. Порядок предоставления Посетителям медицинской помощи

15.1. Все Посетители Аквапарка имеют право на получение первой доврачебной медицинской помощи.

15.2. При возникновении недомогания или получения травмы Посетитель обязан обратиться к медицинскому персоналу Аквапарка, расположенному на первом этаже в Водной зоне Аквапарка.

15.3. Посетитель может обратиться к медицинскому персоналу Аквапарка или при содействии сотрудников Аквапарка.

15.4. При обращении к медицинскому персоналу Аквапарка Посетитель обязан сообщить 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.

15.5. Медицинский персонал Аквапарка справок, больничных листов, официальных заключений, выписок не выдает.

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

15.7. В случае отказа от рекомендаций медицинского персонала, а также отказа от получения первой доврачебной помощи при необходимости таковой Посетитель обязан написать расписку об отказе от первой доврачебной помощи, в данном случае медицинский персонал ответственности за пострадавшего не несет.

Раздел 16. Ответственность за нарушение Правил

16.1. В случае утраты или повреждения имущества Аквапарка по вине Посетителя, он обязан возместить причиненный ущерб, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РК.

17.2. За ущерб, нанесенный Аквапарку, находящемуся в нем имуществу и/или здоровью посетителей, Посетитель несет ответственность в установленном законодательством порядке. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними, а также лицами с ограниченными возможностями, несут ответственность их родители или опекуны.

17.3. Родители, опекуны или другие сопровождающие несовершеннолетних совершеннолетние лица несут ответственность за ознакомление прибывших вместе с ними несовершеннолетних с правилами Аквапарка и соблюдение настоящих Правил.

17.4. Аквапарк не несет ответственность за несовершеннолетних посетителей в возрасте до 18 лет включительно, оставленных без присмотра совершеннолетними посетителями. Аквапарк не несет ответственности за состояние здоровья и возможный травматизм несовершеннолетнего лица (ребенка, подростка), если несовершеннолетнее лицо (ребенок, подросток) оставалось без наблюдения взрослого в нарушение настоящих Правил либо им были нарушены правила посещения Аквапарка, в том числе правила пользования водными аттракционами и/или бассейнами.

17.5. При утере, порче электронного браслета, Посетитель уплачивает компенсацию в размере, установленном в прейскуранте.

17.6. Посетитель, потерпевший имущественный и/или неимущественный ущерб, обязан незамедлительно сообщить об этом работнику Аквапарка с указанием места, времени, обстоятельств происшествия и лиц, которые были свидетелями происшествия. При несоблюдении посетителем данного условия в дальнейшем предъявленные жалобы и претензии относительного нанесенного здоровью и/или имуществу вреда, рассмотрению не подлежат.

17.7. Аквапарк не несет ответственности за сохранность личных вещей или ювелирных украшений посетителей, оставленных в гардеробе и индивидуальных шкафчиках, а также вещей, оставленных без присмотра, или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены, включая купальные костюмы посетителей, которые были повреждены во время пользования горками для спуска. Посетитель самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им на территории Аквапарка.

17.8. Аквапарк 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, информации, указанной на предупредительных знаках и надписях, а также невыполнения правомерных указаний персонала Аквапарка.

17.9. Персонал Аквапарка уполномочен предпринимать меры против Посетителей находящихся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также против Посетителей, не реагирующих на замечания персонала и не соблюдающих настоящие Правила.

17.10. Посетитель дает согласие на соблюдение правил и несет полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Республики Казахстан. Несоблюдение правил посещения Аквапарка является основанием для удаления Посетителя из Аквапарка, без какого либо денежного возмещения.

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

16.2. Посетители, проникшие в любые технические и служебные помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне либо возникшие в результате регулирования посетителем инженерно-технического оборудования Аквапарка.

16.3. В случае нарушения установленных Правил Администрация предприятия вправе отказать в предоставлении услуги, прервать оказание услуги без возмещения ее 18 стоимости, а в случаях грубого нарушения общественного порядка прибегнуть к помощи правоохранительных органов.

Раздел 17. Порядок действий посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций

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

17.2. Посетители обязаны четко выполнять команды обслуживающего персонала

17.3. После команды персонала или сигнала тревоги переданного по системе оповещения, посетители должны освободить, покинуть аттракционы и бассейны, помещения раздевалок, баров, ресторанов, санузлов и проч. и выйти на открытые территории, покинуть Аквапарк, используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.

17.4. Схемы эвакуации размещены на территории Аквапарка.

17.5. Покидая Аквапарк, посетители должны соблюдать спокойствие, сохранять входной билет, не бежать, не создавать давки в проходах и на лестничных маршах, держаться за поручни, не перелазить через ограждения и напирать на них, избегать при движении по территории Аквапарка мест, находящихся на высоте.

17.6. Взрослые посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию детей.

Раздел 18. Заключительные положения

18.1. Настоящие Правила опубликованы на сайте «ailand.kz», а также размещены на информационном стенде («Уголок Потребителя») и иных местах на территории Аквапарка.

