УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО «Дзен»
№ _____
от «01» января 2023 года
Генеральный директор
ООО «Дзен»
_____ / А. А. Павлов

Правила посещения Спа-банного комплекса «Дзен»
на территории курорта «Охта Парк»

1. Настоящие правила посещения СПА-банного комплекса «Дзен», расположенного на территории курорта «Охта Парк» (далее - Правила) распространяются на всех без исключения граждан (гостей, потребителей, посетителей, клиентов, заказчиков), желающих воспользоваться, а также заключивших договор в целях получения спа-банных услуг и юридических лиц.

1.1. Настоящие Правила включают в себя:

- правила эффективного и безопасного оказания спа-банных услуг (далее – услуги);
- правила поведения при получении спа-банных услуг;
- необходимую и достоверную информацию о потенциально опасных и вредных свойствах услуг, способных в дальнейшем, неблагоприятно воздействовать на здоровье потребителя;
- иную полную и достоверную информацию об исполнителе услуг, услугах и все существенные условия оказания услуг.

2. Организацией-исполнителем услуг является Общество с ограниченной ответственностью «Дзен» (ОГРН 1174704007862, ИНН 4703150455, адрес (место нахождения): 188660, Ленинградская область, Всеволожский район, деревня Мистолово, ул. Людмилы Кедриной, участок 20, здание БМЗ № 2, помещение 208) (далее по тексту настоящих Правил – администрация, исполнитель, организация- исполнитель услуг).

2.1. График (режим) работы организации-исполнителя: с понедельника по воскресенье с 10.30 до 23.00 ежедневно, без выходных и праздничных дней.

2.1.1. График (режим) работы спа-банного комплекса «Дзен» устанавливается Администрация комплекса «Дзен» самостоятельно, при этом Администрация комплекса «Дзен» вправе:

- по своему усмотрению открывать и/или закрывать для пользования посетителей каждый конкретный вид банной комнаты по технологическим, техническим, погодным, эксплуатационным, организационным и др. причинам (необходимость проведения ремонта, аварийные ситуации оборудования и программного обеспечения, произошедшие не по вине исполнителя, наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии и др.), о чем указывается на соответствующих информационных стендах спа-банного комплекса «Дзен».

3. Посетители имеют право находиться и получать услуги при условии соблюдения настоящих Правил, Правил поведения на территории курорта «Охта Парк», иных правил, действующих на территории курорта «Охта Парк», размещенных на информационных досках в местах оказания услуг и/или на сайте в сети Интернет – www.ohtapark.ru.

4. Стоимость услуг указана в Прейскуранте, который подлежит размещению на соответствующих информационных стендах спа-банного комплекса «Дзен» и/или в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте www.ohtapark.ru.

4.1. Принимая во внимание, что спа-банного комплекса «Дзен» располагается на территории курорта «Охта Парк», Заказчик, являющийся физическим лицом, оплачивая оказание услуг подтверждает, что полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с настоящими Правилами, иными правилами, ссылка на которые приведена в настоящих Правилах, ознакомил с указанными документами ребенка и гостей, которые получают услугу вместе с Заказчиком.

Заказчик, являющийся юридическим лицом, оплачивая оказание услуг, подтверждает, что полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с настоящими Правилами, иными правилами, ссылка на которые приведена в настоящих Правилах, ознакомил с указанными документами своих гостей, иных третьих лиц, которым фактически услуги будут оказаны и гарантирует их ознакомление и полное согласие с настоящими Правилами, правилами противопожарной безопасности, правилами пользования электробытовыми приборами, порядком использования пиротехнических изделий на территории курорта «Охта Парк» и иными правилами, размещенными на информационных досках в местах оказания услуг и/или на сайте в сети Интернет – www.ohtapark.ru.

5. Оплата и заказ услуг.

5.1. Заказ и оплата услуги осуществляется с помощью акцепта оферты оказания услуг, размещенной на сайте www.ohtapark.ru. Осуществлением оплаты настоящего счета Вы соглашаетесь со всеми условиями «Описания процесса платежа», размещенными на сайте www.ohtapark.ru в разделе спа-банный комплекс «Дзен», а также подтверждаете, что информированы и безоговорочно согласны с тем, что предоплата является гарантом Вашего посещения, которая покрывает расходы на обслуживание, в случае отказа от бронирования менее чем за 1 сутки до времени и даты начала оказания услуги, и, в этом случае, предоплата в полном объеме возврату не подлежит.

5.2. Время за услуги аренды бани оплачиваются по прейскуранту сначала времени заказа, независимо от фактического прибытия гостя;

В случае отказа – деньги не возвращаются!

6. Минимальный заказ банных комплексов «Хагакурэ»: 2 человека на 3 часа, «Давинчи»: 2 человека на 2 часа, «Елисей»: 2 человека на 3 часа, «Боярская»: 6 человек на 3 часа, «Кедровая»: 2 человека на 3 часа. Минимальный депозит

в будние / выходные дни: «Хагакураэ» за 3 часа -20 000 /30 000 рублей, «Давинчи»: за 2 часа 15 000 / 25 000 рублей, «Елисей»: за 3 часа – 20 000 /30 000 рублей, «Боярская» за 3 часа: 50 000/ 70 000 рублей, «Кедровая» на 3 часа: 30 000/35 000 рублей.

7. Депозит представляет собой минимальную стоимость посещения банного комплекса и является невозвратным. Депозит подлежит использованию в забронированный день посещения банного комплекса и на последующие дни не переносится.

8. Время аренды начинается с момента начала заказа, независимо от фактического прибытия гостя в баню. Время на одевание входит в стоимость оплаченного времени посещения.

Более 15 минут задержки на комплексе после окончания времени аренды, считаются как дополнительные 30 минут аренды на каждого гостя.

8. Отдельно оплачиваются напитки, которые находятся в продаже.

Оплата услуг производится Гостем наличными денежными средствами в кассу организации-исполнителя услуг, и/или банковской картой или в безналичном порядке на расчетный счет организации-исполнителя услуг, при этом Заказчик, являющийся физическим лицом, не требует от Исполнителя предоставление счета-фактуры.

9. Правила предоставления услуг:

Предоставление услуг детям в возрасте до 14 лет осуществляется только в сопровождении взрослого лица с оплаченной стоимостью услуг. Сопровождающий ребенка родитель (иной законный представитель или сопровождающее взрослое лицо, под контролем которого находится ребенок) несет ответственность за соблюдение ребенком всех требований настоящих Правил. Администрация спа-банного комплекса «Дзен» вправе затребовать, а гость обязан предъявить документ, подтверждающий статус законного представителя ребенка.

Администрация спа-банного комплекса «Дзен» обеспечивает возможность оказания услуг только в оплаченный период времени. При желании Гостя продлить срока аренды банного комплекса, Гостю необходимо сообщить об этом Администратору не позднее, чем за 2 часа до окончания расчетного часа. Продление срока аренды банного комплекса производится за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту исполнителя и только при отсутствии брони на данный банный комплекс.

В стоимость аренды входят: натопленная парная, гостевой дом, где находится зона отдыха, халат, полотенца, простыни, тапочки и банная шапка, моющие средства (шампунь, гель для душа и бальзам), а также одноразовые принадлежности и чай с медом и лимоном.

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

11. Гости ОБЯЗАНЫ:

- перед началом оказания услуг корректно заполнить анкету гостя;
-соблюдать чистоту и порядок, уважительно относиться к другим гостям;
- придерживаться общепринятых этических норм и правил поведения;
- в случае возникновения любых неисправностей электрических бытовых приборов, инженерного и иного оборудования незамедлительно сообщить об этом Администрация спа-банного комплекса «Дзен»;
- вести себя корректно по отношению к персоналу и другим Гостям;
- следить за сохранностью собственного имущества. Администрация спа-банного комплекса «Дзен» не несет ответственности за утерю ценных вещей Клиента;
- оплатить любой материальный ущерб, причиненный Исполнителю услуг, другим отдыхающим;
- сообщать администратору о возникновении на территории спа-банного комплекса «Дзен» каких-либо нарушений, обнаружении оставленных вещей и подозрительных лицах;
- соблюдать правила пожарной безопасности, правила и инструкции использования бытовых приборов;
- бережно относиться к имуществу Исполнителя. В случае причинения ущерба Исполнителю, порчи или утраты имущества (далее – ущерб) спа-банного комплекса «Дзен», причинения ущерба другим отдыхающим по вине Гостя и/или лиц, находящихся с ним на отдыхе, составляется Акт о фиксации причинения ущерба порчи и/или утраты имущества (далее – Акт о фиксации причинения ущерба), в котором фиксируются объем и размер причиненного ущерба. Порча либо утрата ценностей оценивается Исполнителем при составлении Акта о фиксации причинения ущерба, в данном случае стоимость утраченного имущества или имущества не подлежащего восстановлению, равна стоимости идентичного нового имущества, на момент составления Акта о фиксации причинения ущерба, а стоимость испорченного имущества равна остаточной стоимости этого имущества, увеличенного на стоимость расходов, необходимых для его восстановления, в том числе, но не ограничиваясь, транспортными расходами.

Заказчик обязан полностью возместить причиненный ущерб. Ущерб возмещается Заказчиком в полном объеме в течение 3 (Трех) календарных дней с момента составления Акта о фиксации причинения ущерба путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя либо перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя;

- не оставлять в спа-банном комплексе без присмотра малолетних детей;
- немедленно подать сигнал обслуживающему персоналу или другим посетителям о необходимости оказания первой помощи;
- при выходе из спа-банного комплекса не забывать свои личные вещи, ценности и документы;
- самостоятельно и подробно ознакомиться до момента оплаты перед началом пользования услугами с прейскурантом на услуги, с настоящими Правилами, Правилами поведения на территории курорта «Охта Парк», а также с другими необходимыми информационными материалами, размещенными на стендах курорта «Охта Парк» и (или) на сайте в сети Интернет - www.ohtapark.ru;

- неукоснительно соблюдать настоящие Правила, правила противопожарной безопасности и иные правила, размещенные на информационном стенде (стойке) в местах оказания услуг и на сайте в сети Интернет – www.ohtapark.ru.
- пользоваться банными услугами с обязательным привлечением банщиков Исполнителя и использованием его веников на банных комплексах: «Елисей», «Боярская», «Темоскаль» (в составе комплекса «Давинчи»).

12. Забытые Гостями вещи (документы) в помещении комплекса «Дзен» в случае их обнаружения обслуживающим персоналом помещаются на хранение и подлежат возврату Гостю по его требованию. В случае невостребования Гостем забытых вещей в течение 3-х недель с даты их обнаружения Администрация спа-банного комплекса «Дзен» вправе утилизировать указанные вещи. Забытые документы, в случае их невостребования Гостем в течение 2-х месяцев с даты обнаружения, подлежат передаче в организацию, выдавшую документ, или передаются в ближайшее отделение полиции.

За хранение забытых габаритных вещей или вещей, требующих специальных условий хранения, Администрация спа-банного комплекса «Дзен» может устанавливать отдельную плату, которая взимается с Гостя в момент возврата вещи.

13. Гостям ЗАПРЕЩЕНО:

- входить в баню лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- оставлять детей дошкольного и младшего школьного возраста в бане без сопровождения взрослых;
- посещать баню клиентам с противопоказаниями: онкология, острая фаза воспалительных процессов, заболевания сердца, шизофрения;
- приносить с собой и распивать алкогольные напитки;
- приносить еду;
- приносить с собой наркотические вещества;
- вести звукозапись видеосъёмку без специального разрешения;
- иметь при себе оружие любого вида;
- интим в комплексах запрещен;
- находится на комплексе без оплаты аренды (исключение няня для маленького ребенка);
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра сопровождающих взрослых;
- курить внутри помещения спа-банного комплекса, а также в местах, не предназначенных для курения. В случае нарушения настоящего пункта и курения внутри помещения спа-банного комплекса «Дзен», а также в местах, не предназначенных для курения, составляется Акт о фиксации действий и/или их последствий, в порядке, предусмотренном разделом 5 Правил. Заказчик на основании Акта о фиксации действий и/или их последствий обязан выплатить организации-исполнителю услуг **штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей** за каждый факт фиксирования действий;
- проносить и/или хранить и/или применять на территории спа-банного комплекса «Дзен» взрывчатые вещества, оружие любого вида, отравляющие, токсичные, ядовитые, опасные химические и пахучие вещества, газовые баллончики;
- бросать мусор, отходы, окурки на территории спа-банного комплекса «Дзен» в места, не отведенные для их складирования;
- игнорировать требования обслуживающего персонала Администрация спа-банного комплекса «Дзен», проявлять неуважение или грубость к обслуживающему персоналу и другим Гостям банного комплекса;
- наносить ущерб имуществу, помещениям, сооружениям и оборудованию банного комплекса;
- пользоваться банными услугами самостоятельно без привлечения банщиков Исполнителя и его инвентаря (веников) на банных комплексах: «Елисей», «Боярская», «Темоскаль» (в составе комплекса «Давинчи»).

14. Поведение Гостей банного комплекса не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Гости несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

За преднамеренные противоправные действия, нарушение настоящих Правил, а также за умышленную порчу имущества банного комплекса и/или третьих лиц, причинение вреда жизни и здоровью третьих лиц, посетители несут ответственность в соответствии с действующим российским законодательством, в т.ч. имущественную ответственность по возмещению стоимости причиненного материального ущерба, а также ответственность за причинение вреда жизни и здоровью Гостей.

15. За преднамеренные противоправные действия, нарушение настоящих Правил составляется соответствующий Акт о фиксации действий и/или их последствий. Данный акт подлежит составлению в присутствии Заказчика, либо его представителя, то есть лица, которому оказана услуга фактически (Гость), полномочия которого явствуют из обстановки. В случае несогласия с фактами и данными, изложенными в Акте, Заказчик, его представитель вправе изложить возражения, замечания, при отсутствии которых, Заказчик, его представитель полностью согласен с данными, указанными в Акте. В случае отказа от подписания Акта либо немотивированного отказа от его подписания, настоящими Правилами установлено, что Заказчик согласен и подтверждает факты, указанные в Акте, и дает свое согласие на уплату штрафа в размере, установленном настоящими Правилами и/или распорядительными документами организации-исполнителя.

16. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе оказания услуг, Гость вправе немедленно обращаться за их разрешением к Администрация спа-банного комплекса «Дзен». Если проблема не может быть решена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия клиента может быть заявлена непосредственно в день оказания некачественной услуги и рассмотрена принимающей стороной (Администрация спа-банного комплекса «Дзен») с дачей письменного ответа заявителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения и удовлетворения претензии потребителя не установлены действующим законодательством РФ, Договором с гостем.

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

18. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, для организованных групп, при оказании услуг по предоплатным сертификатам, по подарочным сертификатам и др.

19. Администрация спа-банного комплекса «Дзен» вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Указанные изменения в Правила вступают в силу с момента их размещения на информационных стендах на территории курорта «Охта Парк» и (или) на сайте в сети Интернет - www.ohtapark.ru. Посетитель обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к правилам до момента оплаты услуги.

20. Администрация спа-банного комплекса «Дзен» вправе в одностороннем порядке отказать в оказании услуг любому посетителю в следующих случаях:

- отказа от заполнения анкеты гостя, заполнения анкеты гостя ложными данными, а также в случае выявления наличия, по результату заполнения анкеты гостя, инфекционных заболеваний и/или вирусов, которые могут нанести вред другим гостям банного комплекса, а также персоналу спа-банного комплекса «Дзен».

-нарушения требований настоящих Правил и иных обязательных правил поведения, в т.ч. с удалением посетителя с территории банного комплекса, без возврата стоимости оплаченных услуг, взыскиваемой в счет оплаты фактических расходов исполнителя и в счет полного возмещения убытков исполнителя.

21. За нарушение требований настоящих Правил, правил противопожарной безопасности и иных правил, размещенных на информационном стенде (стойке) в помещении Службы размещения курорта «Охта Парк», на сайте в сети Интернет – www.ohtapark.ru Администрация спа-банного комплекса «Дзен» вправе взыскать с Заказчика, а Заказчик обязан оплатить денежный штраф (штрафы) в порядке и размере, установленном настоящими Правилами и/или распорядительными документами организации-исполнителя и размещенными на информационном стенде в месте оказания услуг. В случае неоплаты задолженность может быть взыскана в судебном порядке.

22. Администрация спа-банного комплекса «Дзен» оставляет за собой право ограничить в посещение некоторых объектов на территории комплекса.

23. Администрация спа-банного комплекса «Дзен» оставляет за собой право отказать в обслуживании в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, предоплата не возвращается.

24. При отказе от оказания услуг менее чем за 1 (одни) сутки до времени и даты начала оказания услуг с Клиента удерживается штраф в размере внесенной предоплаты (депозита). Депозит можно перенести на другой день в случае обращения в администрацию спа-банного комплекса «Дзен» не позднее 12:00 ч. суток, следующих за датой начала оказания услуг.

25. Посещать банный комплекс рекомендуется при хорошем общем самочувствии. Не рекомендуется париться сразу после еды, во время простудных заболеваний, в состоянии алкогольного, наркотического опьянения. Каждый посетитель несет личную ответственность за состояние своего здоровья и за здоровье находящихся с ним детей во время посещения банного комплекса. За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением настоящих правил, администрация ответственности не несет.

26. Администрация спа-банного комплекса «Дзен» не несет ответственность за неиспользование Гостем по его инициативе или вине оплаченных услуг банного комплекса, за сохранность ценных вещей, документов, пропускных билетов (бесконтактных карт), имущества и денег посетителей, оставленных на территории банного комплекса, за последствия, связанные с нарушением посетителем настоящих Правил и иных обязательных правил, действующих на территории курорта «Охта Парк», за ущерб, причиненный посетителю действиями третьих лиц, а также за состояние здоровья посетителей и потенциальные несчастные случаи на территории банного комплекса (травмы, ушибы, и т.д.), возникшие во время нахождения на территории банного комплекса не по вине исполнителя услуг.

27. Администрация спа-банного комплекса «Дзен» не несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, вследствие нарушения им настоящих Правил, а также действия обстоятельств непреодолимой силы в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д.

28. Администрация спа-банного комплекса «Дзен» не несет ответственность за ненадлежащее исполнение (неисполнение) услуг вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, водоснабжения, газоснабжения, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д., а также по иным основаниям, предусмотренным законом.