

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ГАРДЕН»  
(ООО «ГАРДЕН»)**

г. Видное Московская обл.

«06» декабря 2021 года

ПРИКАЗ № 43

**О внесении изменений в Правила предоставления услуг  
ООО «Гарден»**

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», -

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести изменения и утвердить новую редакцию Правил предоставления услуг ООО «Гарден» с 06 декабря 2021 года (Приложение № 1 к настоящему Приказу).
2. Генеральному директору ООО «Гарден» Подольской Ю.В. в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней от даты подписания настоящего Приказа организовать опубликование Правил предоставления услуг ООО «Гарден» в новой редакции на официальном сайте Отелья «Palmira Garden Hotel & SPA» (<https://palmira-garden.com/>).
3. Менеджеру Ионовой О.А. ознакомить работников ООО «Гарден» с содержанием данного Приказа подпись.
4. Менеджеру Ионовой О.А. разместить Правила в новой редакции в общедоступном (для обозрения) месте.
5. Должностным лицам ООО «Гарден» использовать настоящие Правила (в новой редакции) в повседневной деятельности.
6. Приказ действует от даты подписания до его отмены или изменения.
7. Контроль за исполнением настоящего Приказа возлагаю на менеджера Ионову О.А.

Генеральный директор



Подольская Ю. В.

Ознакомлен:

Менеджер

Ионова О.А.

Приложение № 1  
Утверждено  
Приказом генерального директора  
ООО «Гарден»  
от «06» декабря 2021 г. № 43

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ООО «ГАРДЕН»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила посещения ООО «ГАРДЕН» (далее - Правила) направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания посетителей в СПА-Центре ООО «ГАРДЕН». С этой целью Правила устанавливают права и обязанности посетителей ООО «ГАРДЕН» (далее – СПА-центра), определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов и ограничений, не допускающих такие действия граждан, которые могут причинить вред или неудобства посетителям ООО «ГАРДЕН».

1.2 Настоящие Правила размещаются для ознакомления в Уголке потребителя на стойке ресепшн СПА-центра и на сайте Palmira Garden Hotel&SPA.

1.3 Посещение ООО «ГАРДЕН» для посетителей, проживающих в отеле «Palmira Garden Hotel&SPA» или по приобретенному абонементу, предоставляются только по предварительной записи и в количестве оплаченных процедур или занятий.

1.4 Пропущенные посетителем занятия по абонементу не восстанавливаются и не возмещаются. Продление срока действия абонемента при пропущенных занятиях не допускается. Передача абонемента третьим лицам не допускается.

1.5 ООО «ГАРДЕН» работает в соответствии с утвержденным генеральным директором графиком работы, информация о котором размещена у входа в СПА-центр. При этом общий график работы СПА-центра и график работы отдельных зон СПА-центра (фитнес-зал, банный комплекс, массажные кабинеты и пр.), а также график посещения гостей с детьми могут отличаться.

### 2. ПРАВА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

2.1 Посетитель имеет право:

- Посещать СПА-центр в соответствии с настоящими Правилами;
- посещать СПА-центр только после оплаты разового посещения, многоразового абонемента (если не является гостем, проживающим в Palmira Garden Hotel&SPA);
- использовать абонемент только в установленный в нем период времени;
- сообщать Администрации СПА-центра обо всех недостатках в СПА-центре, некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания по улучшению его работы;
- пользоваться в установленном порядке находящимися в раздевалке индивидуальными шкафами для хранения вещей;
- осуществлять расчеты за оказанные услуги в порядке, установленном настоящими Правилами.

### 3. ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

3.1 Посетители обязаны соблюдать следующие требования:

3.1.1 Ознакомиться с настоящими Правилами;

3.1.2 Соблюдать правила общественного порядка, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу СПА-центра, и не совершать действий, которые могут создать угрозу жизни и здоровью окружающих.

3.1.3 Соблюдать Правила посещения СПА-центра, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала СПА-центра.

3.1.4 Сообщать Администрации СПА-центра обо всех опасных ситуациях и предметах, которые могут грозить безопасности людей, находящихся в СПА-центре.

3.1.5 Возвращать использованные полотенца, халаты, банные полотенце, ключи от раздевалок при выходе из СПА-центра.

3.1.6 Соблюдать расписание сеансов и общее время пребывания в СПА-центре.

3.1.7 Соблюдать следующие санитарно-гигиенические требования при посещении бассейна, финской сауны, русской бани, хаммам и фитнес-зала:

- оставлять верхнюю одежду в специально оборудованных раздевалках и входить в СПА-центр только в чистой сменной обуви, пригодной для посещения или пользоваться бахилами, которые выдает администратор СПА центра;

- посетители должны иметь при себе: купальный костюм, полотенце, халаты, тапочки (выдаются администраторами СПА-Центра);

- для мытья тела рекомендуется использование твердого или жидкого мыла;

- гигиенические предметы должны быть только в небьющейся таре (пластик, полиэтилен и т.д.).

Использование гигиенических принадлежностей в стеклянной таре запрещается;

- предоставить возможность персоналу СПА-центра проверить соблюдение требований о наличии соответствующих предметов гигиены для детей (детские подгузники);

- принять тщательный душ в течение 5-7 минут (без купального костюма с мочалкой и мылом);

- по окончании пользования душем обязательно закрыть краны горячей и холодной воды;

- по окончании сеанса посетители в течение 3-5 минут должны ополоснуться под душем, выжать плавательные принадлежности и только после этого идти в раздевалку.

3.1.8 Посетители СПА-центра обязаны бережно относиться к имуществу СПА-центра, не допуская его порчу или утрату.

3.1.9 Посетитель СПА-центра обязан выполнять все требования Администрации СПА-центра, связанные с обеспечением безопасности и соблюдением правил поведения в СПА-центре.

#### 4. ПОСЕТИТЕЛЯМ СПА-ЦЕНТРА ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

4.1 Посещать СПА-центр при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечениях, в плохом самочувствии.

4.2 Находиться в СПА-центре в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

4.3 Приносить в СПА-центр огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, жевательную резинку и другие пачкающие вещества, а также газовые баллончики.

4.4 Курить, принимать пищу и распивать спиртные напитки в СПА-центре, за исключением специально отведенных для этого мест (точек общественного питания и мест для приема воды и напитков).

4.5 Бросать посторонние предметы в бассейн и на территории СПА-центра.

4.6 Шуметь, нецензурно выражаться, вызывающе себя вести.

4.7 Пользоваться в душе моющими, парфюмерными и иными жидкостями в стеклянной таре.

4.8 Самостоятельно производить любые косметические процедуры в помещениях СПА-центра (маникюр, педикюр, пилинг и т.д.).

4.9 Ходить босиком в СПА-центре.

4.10 Делать фото и видеосъемки без разрешения Администрации СПА-центра.

4.11 Входить в служебные и технические помещения.

4.12 Прикасаться, включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

- 4.13 Загрязнять помещения, технику и иное имущество СПА-центра.
- 4.14 Оставлять детей без присмотра.

При установлении запретов и рекомендаций Администрация СПА-центра исходит исключительно из необходимости обеспечения безопасности посетителей в СПА-центре.

Администрация СПА-центра не рекомендует:

- Купаться в бассейне натощак или ранее чем через 1,5 - 2,0 часа после еды (особенно детям!);
- Использование в душе для мытья тела гелей (в связи с особыми химическими свойствами - в результате применения гелей на теле человека образуется пленка, требующая тщательного и длительного смывания; при некачественной помывке тела с использованием геля ухудшается качество воды).

## 5. ТРЕБОВАНИЯ И УСЛОВИЯ МЕДИЦИНСКОГО КОНТРОЛЯ

5.1 Посетитель обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья при пользовании любыми услугами СПА-центра и учитывать любые состояния своего здоровья, являющиеся противопоказаниями для пользования услугами СПА-центра. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки посетителем состояния своего здоровья и/или вследствие того, что посетитель воспользовался услугами СПА-центра не смотря на имеющиеся противопоказания по состоянию здоровья, несет исключительно сам посетитель. Ответственность за здоровье и жизнь детей на территории СПА-центра несут родители и законные представители либо иные совершеннолетние сопровождающие.

**ВНИМАНИЕ! В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ, АДМИНИСТРАЦИЯ СПА-ЦЕНТРА В ПРАВЕ ОТКАЗАТЬ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПОСЕТИТЕЛЮ:**

- Имеющему ярко выраженные признаки инфекционных, кожных и иных заболеваний, препятствующих посещению СПА-центра. В случае обнаружения посетителя с указанными признаками, приглашается медицинский работник бассейна, который свидетельствует состояние посетителя бассейна. Допуск посетителя в СПА- зону производится после полного выздоровления при наличии справки от врача.
- Имеющему ярко выраженные признаки алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- Нарушающего общественный порядок, создающего угрозу жизни, здоровью и мешающему отдыху других посетителей, несоблюдающему требования настоящих Правил посещения СПА-центра.
- В случае нарушения требований настоящих Правил и не реагирования на обоснованные требования Администрации СПА-центра посетитель может быть удален с территории СПА-центра сотрудниками полиции, сотрудником охраны или представителем Администрации СПА-центра, без компенсации оплаченной им стоимости услуг.

## 6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ФИТНЕС- ЗАЛА СПА-ЦЕНТРА

6.1 Помимо общих правил посещения СПА-центра посетитель обязан соблюдать Правила посещения фитнес-зала ООО «Гарден».

6.2 Каждый посетитель самостоятельно определяет для себя возможность посещения фитнес- зала, исходя из физического самочувствия и состояния здоровья. Посетитель лично гарантирует, что находится в физическом состоянии, которое позволяет ему заниматься физической культурой, и что физические нагрузки не нанесут вред его здоровью. Учреждение настоятельно рекомендует посетителям пройти медицинский осмотр перед началом посещения спортивного зала.

6.3 Администрация ООО «Гарден» вправе отказать посетителю в обслуживании или удалить с территории фитнес- зала в любое время, в случае нарушения им общественного порядка или создания угрозы жизни, здоровью и отдыху других посетителей.

6.4 Рекомендуется снять с себя предметы, представляющие опасность при занятиях в фитнес- зале (часы, висячие серьги и т.п.), убрать из карманов колющиеся и другие посторонние предметы.

6.5 К занятиям в фитнес- зале допускаются посетители только в спортивной форме одежды, не стесняющей движение и в сменной обуви на чистой подошве.

6.6 Передвигаться по залу необходимо не торопясь, не заходя в рабочую зону других посетителей.

6.7 При выполнении упражнений со штангой необходимо использовать замки безопасности. Выполнение базовых упражнений (жим лёжа, приседания со штангой), а также упражнения с отягощениями или весами, близкими к максимальным для данного занимающегося необходимо производить при страховке со стороны партнёра.

6.8 С отягощениями, штангами, гантелями следует обращаться предельно аккуратно. Все упражнения должны выполняться плавно без рывков. Запрещается брать блины, гантели, грифы штанги влажными или потными руками. Это может привести к выскальзыванию отягощения из рук и его падению.

6.9 При выполнении базовых упражнений (становая тяга, приседания и т.д.) необходимо пользоваться атлетическим поясом.

6.10 Упражнения со свободными весами необходимо выполнять на расстоянии не менее 1,5-2 метров от стекла и зеркал.

6.11 Не допускается перегрузка тренажерных устройств сверх нормы дополнительным навешиванием грузов.

6.12 Питьевую воду необходимо использовать только в пластиковой упаковке, запрещено использовать стекленную тару. За травмы, ушибы и несчастные случаи, связанные с нарушением настоящих Правил, Администрация ответственности не несёт.

6.13 Посетитель обязан изучить данные правила перед посещением фитнес-зала. Допуск к тренировкам осуществляется только после изучения данных правил.

## 7. ПОСЕТИТЕЛЯМ ФИТНЕС-ЗАЛА ЗАПРЕЩАЕТСЯ

7.1 Приносить в фитнес-зал продукты питания и осуществлять прием пищи.

7.2 Пользоваться открытым огнем, применять взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, в том числе пиротехнические изделия (фейерверками, бенгальским огнем, петардами, и т.п.).

7.3 Приносить на занятия огнестрельное и холодное оружие, колющие-режущие предметы, а также взрывчатые и легко воспламеняющиеся вещества.

7.4 Заниматься на неподготовленных для занятий местах и не пользоваться неисправным оборудованием или инвентарем.

7.5 Наносить ущерб помещениям, сооружениям и оборудованию фитнес- зала.

7.6 Наносить любые надписи в спортивном зале, раздевалках, туалетах и др. помещениях учреждения.

7.7 Проявлять неуважение к обслуживающему персоналу и посетителям фитнес- зала.

7.8 Резервировать места в фитнес-зале.

7.9 Вставать на полотно беговой дорожки до запуска тренажера.

7.10 Ставить на дерматиновые покрытия спортивного оборудования гантели, грифы, гири и другие предметы, которые могут их повредить.

7.11 Не допускается перегрузка тренажерных устройств сверх нормы дополнительным навешиванием грузов.

7.12 Запрещается прикасаться к движущимся частям блочных устройств.

7.13 Заниматься на неисправных тренажерах. В случае обнаружения неисправностей (надрыв троса, механические повреждения) необходимо сообщить об этом Администратору СПА-Центра.

7.14 Ставить бутылки с водой на тренажеры, подключенные к электросети.

7.15 В спортивном зале не разрешается заниматься с обнаженным торсом.

7.16 Использовать во время занятий парфюмерные мази и кремы с резкими запахами.

7.17 Размещать объявления, рекламные материалы, проводить опросы и распространять товары на территории спортивного зала без письменного разрешения администрации.

## 8. ПОСЕТИТЕЛИ ФИТНЕС-ЗАЛА ИМЕЮТ ПРАВО

8.1 Пользоваться фитнес- залом, раздевальными кабинами, душем и туалетом.

8.2 Пользоваться куллером с водой, спортивным оборудованием и спортивным инвентарем, необходимым в процессе занятий.

## 9. ПОСЕТИТЕЛЯМ ФИТНЕС- ЗАЛА РЕКОМЕНДУЕТСЯ

9.1 Следовать разработанной индивидуальной программе. Администрация не несет ответственность за состояние здоровья и возможный травматизм, так как посетитель занимается самостоятельно.

9.2 Детям с 12 до 14 лет заниматься только в присутствии персонального инструктора по спорту или вместе с родителями.

9.3 Иметь для занятий специальную спортивную обувь и спортивную одежду.

9.4 Соблюдать правила личной гигиены, во время занятий использовать личное полотенце, не применять резкие парфюмерные запахи.

9.5 Снять с себя предметы, представляющие опасность при занятиях в спортивном зале (часы, висячие серьги и т.п.), убрать из карманов колющиеся и другие посторонние предметы.

9.6 Передвигаться по залу необходимо не торопясь, не заходя в рабочую зону других занимающихся.

9.7 Упражнения с максимальными весами выполнять с индивидуальным инструктором по спорту или партнером.

9.8 При упражнениях со штангой использовать замки безопасности.

9.9 Выполнение базовых упражнений (жим лежа, приседания со штангой) необходимо производить при страховке со стороны партнёра либо индивидуального инструктора.

9.10 Выполнение упражнений с отягощением или весами, близкими к максимальным для данного занимающегося, разрешается только при непосредственной страховке опытным партнером или индивидуальным инструктором по спорту.

9.11 С отягощениями, штангами, гантелями следует обращаться предельно аккуратно. Все упражнения должны выполняться плавно, без рывков.

9.12 При выполнении базовых упражнений (становая тяга, приседания и т.д.) необходимо пользоваться атлетическим поясом.

9.13 Не заниматься в зале более 1,5 часов подряд.

## 10. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В БАССЕЙНЕ И БАННОМ КОМПЛЕКСЕ

10.1 Для посещения бань и саун необходимо иметь предназначенную для этого одежду: купальный костюм, купальник (для женщин), плавки (для мужчин), сменную обувь, плавательную шапочку.

10.2 Запрещается нахождение в банях и саунах без верхней части купальника (для женщин).

10.3 Убедительная просьба соблюдать правила личной гигиены. Перед посещением бань и саун обязательно принятие душа.

10.4 При посещении бань и саун запрещается пользоваться кремами, сильными парфюмерными ароматами, масками, скрабами, краской для волос.

10.5 В целях личной гигиены используйте полотенца и стелите их на скамью. Во время нахождения в банях и саунах следует избегать соприкосновения с поверхностью каменки - это может вызвать сильные ожоги.

10.6 Дети до 14-ти лет посещают бассейн и банный комплекс только в сопровождении взрослых. Если ребенок не достиг 14-летнего возраста, его нахождение в бассейне и банях допустимо только с родителем или другим ответственным за ребенка лицом.

10.7 При посещении бассейна, не оставляйте личные вещи и одежду без присмотра. Используйте для хранения шкафы в раздевалках. Ценные вещи просим передать на хранение администратору. В случае утери браслета-ключа от шкафа, за утерянные или оставленные без присмотра вещи, независимо от их ценности, администрация ответственности не несет.

10.8 После посещения бассейна и банного комплекса, оставляйте пожалуйста, влажные полотенца в корзине раздевалок, браслет-ключ от шкафа возвращайте Администратору.

10.9 Гость обязан покинуть помещение бассейна и банного комплекса до времени окончания его работы.

10.10 Действия интимного характера в помещениях СПА-центра запрещены.

10.11 Запрещено купание в бассейне детей младше 3 лет без специального подгузника.

10.12 Запрещается шуметь, кричать, бегать по обходным дорожкам ванны бассейна, коридорам, в душевых.

10.13 Запрещается прыгать с бортика и ступенек в бассейн и в джакузи (в том числе халатах и тапочках), подавать ложные сигналы бедствия.

10.14 Запрещается приносить с собой, распивать спиртные напитки и употреблять еду в помещениях бассейна и банного комплекса, за исключением напитков и еды, приобретенных на территории комплекса (фито-бара).

10.15 Запрещается накрывать каменку посторонними предметами (полотенцами, купальниками и пр.) - это может привести к пожару.

10.16 Запрещается лить воду и другие вещества на электрические тэны в сауне.

10.17 Запрещается самостоятельно переключать температуру в банях и саунах.

10.18 Согласно Технического регламента, температура не может быть изменена (уменьшена/увеличена) по желанию посетителя СПА-центра.

10.19 Внимание! Слишком долгое пребывание в горячей сауне вызывает повышение температуры тела, что может оказаться опасным для Вашего здоровья.

## 11. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

11.1 Факт оплаты абонемента или абонемента на разовое посещение, означает, что посетитель бассейна ознакомлен с настоящими Правилами.

11.2 К Администрации СПА-центра в контексте настоящих Правил относятся: Менеджер административной деятельности ООО «ГАРДЕН», администраторы ООО «ГАРДЕН», иной персонал ООО «ГАРДЕН».

11.3 За сохранность ценных вещей, денег, ювелирных украшений и документов, оставленных в индивидуальных шкафчиках в раздевалке, Администрация СПА-центра ответственности не несет, за исключением случаев, когда такие ценные вещи, деньги, ювелирные украшения и документы были переданы Администрации СПА-центра на хранение по акту приема-передачи.

11.4 В случае возникновения аварийных ситуаций, вызванных обстоятельствами, за которые СПА-центр не отвечает, а также ситуаций, вызванных действиями коммунальных служб по проведению сезонных, профилактических и аварийных работ, если эти ситуации препятствуют качественному оказанию услуг, Администрация СПА-центра вправе в одностороннем порядке приостановить оказание услуг до прекращения действия указанных обстоятельств (ситуаций), но на период не свыше 30 календарных дней. В случае если по истечении 30 календарных дней обстоятельства (ситуации), препятствующие пользованию СПА-центра, не изменились, Администрация СПА-центра и посетитель, решают вопрос о расторжении Договора и проведении взаиморасчетов. При проведении взаиморасчетов учитывается стоимость уже оказанных услуг, а также период действия

обстоятельств, которые привели к возникновению аварийной ситуации и за которые СПА-центр не отвечает.

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

11.6 Администрация СПА центра вправе приостанавливать работу СПА-центра в связи с плановыми (экстренными) техническими/санитарными работами. Администрация СПА центра гарантирует продление уже оплаченных абонементов на срок, соответствующий сроку закрытия бассейна и банного комплекса, а для гостей, проживающих в отеле, в качестве компенсации предоставляется посещение VIP зоны.

11.7 В случае если действия посетителя нанесли имущественный ущерб ООО «Гарден», предприятие вправе требовать возмещения ущерба. По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается Администрацией СПА-центра и посетителем, который нанес ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа посетителя от подписания акта, в нем делается соответствующая запись в присутствии не менее двух свидетелей, которые не являются работниками предприятия.

11.8 В случае если ущерб нанесен несовершеннолетними, не достигшими возраста 14 лет, возмещение ущерба производится в порядке, установленном действующим законодательством, его законными представителями.

Генеральный директор ООО «Гарден»

Ю.В. Подольская

