

REGULAMIN OGÓLNY KOMPLEKSU SPORTOWO- REKREACYJNEGO „TERMY MALTAŃSKIE” W POZNANIU PRZY UL. TERMALNEJ 1

Zakup biletu, pobranie transpondera oraz wejście na teren Kompleksu równoznaczne jest z akceptacją warunków Regulaminu Ogólnego Kompleksu (dalej jako „Regulamin Ogólny” lub „niniejszy Regulamin”) oraz pozostałych Regulaminów obowiązujących w Kompleksie (dalej jako „Regulaminy”). Korzystanie z usług Kompleksu i wejście na ogrodzoną część Kompleksu możliwe jest wyłącznie po zakupieniu biletu wstępu i otrzymaniu transpondera, chyba że niniejszy Regulamin lub Regulaminy stanowią inaczej. Wejście i wyjście na ogrodzoną część Kompleksu, w szczególności na teren basenów i plaży zewnętrznej odbywa się wyłącznie w wyznaczonych miejscach.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1. Kompleks sportowo – rekreacyjny „Termy Maltańskie” (dalej jako „Kompleks”) stanowi współwłasność Miasta Poznania oraz spółki Termy Maltańskie Sp. z o.o.
2. Zarządcą Kompleksu jest spółka Termy Maltańskie Sp. z o.o. (dalej jako „Spółka”).
3. Kompleks składa się z basenów sportowych wewnętrznych, basenów rekreacyjnych wewnętrznych, basenów zewnętrznych(łącznie (dalej jako „baseny”), zewnętrznej plaży, strefy saun, strefy SPA 1306 oraz parkingów.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje wszystkie osoby odwiedzające Kompleks.
5. Przed rozpoczęciem korzystania z jakichkolwiek stref, atrakcji basenowych i urządzeń należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem, Regulaminami oraz instrukcjami użytkowania atrakcji basenowych i urządzeń oraz stosować się do nich w czasie pobytu na terenie Kompleksu, w tym w szczególności przestrzegać piktogramów przy stanowiskach startowych oraz stosować się do sygnalizacji świetlnej. Wszystkie atrakcje basenowe i urządzenia udostępniane klientom Kompleksu posiadają wymagane atesty i zapewniają bezpieczne korzystanie, zgodnie ze stosownymi instrukcjami.

6. Wszystkie osoby znajdujące się na terenie Kompleksu zobowiązane są do bezzwłocznego podporządkowania się nakazom wydawanym przez kierownictwo Kompleksu lub osoby uprawnione do wydawania takich nakazów, w tym przez obsługę Kompleksu i ratowników.

7. Osoby przebywające na terenie Kompleksu, które naruszają porządek publiczny, dobre obyczaje, używają wulgaryzmów, stwarzają zagrożenie dla innych osób, a także osoby nie stosujące się do postanowień Regulaminów, zaleceń służb porządkowych lub pracowników obsługi Kompleksu, będą usunięte z terenu Kompleksu bez prawa zwrotu wcześniej uiszczonych opłat i bez możliwości ubiegania się o zwrot poniesionych kosztów pobytu.

8. Na terenie Kompleksu obowiązuje zakaz:

- a. używania środków psychotropowych lub innych środków odurzających,
- b. palenia papierosów oraz e-papierosów (poza wyznaczoną strefą na plaży zewnętrznej w strefie Aquaparku),
- c. wnoszenia i spożywania napojów alkoholowych (zakaz spożywania alkoholu obowiązuje poza strefą saun i SPA 1306, gdzie możliwe jest spożywanie napojów alkoholowych, przy czym dotyczy to wyłącznie napojów alkoholowych zakupionych w ww. strefach); osoby spożywające alkohol w strefie saun i SPA 1306 nie mogą korzystać z Aquaparku oraz części sportowej Kompleksu (z pozostałych części Kompleksu), w szczególności z basenów; w strefie saun i SPA 1306 zabrania się sprzedaży i podawania napojów alkoholowych:
 - osobom, których zachowanie wskazuje, że znajdują się w stanie nietrzeźwości,
 - osobom do lat 18; w przypadku wątpliwości co do pełnoletności nabywcy sprzedający lub podający napoje alkoholowe uprawniony jest do żądania okazania dokumentu stwierdzającego wiek nabywcy,
 - na kredyt lub pod zastaw,
- d. wnoszenia ostrych narzędzi oraz innych przedmiotów niebezpiecznych,
- e. wnoszenia żywności lub innych towarów w opakowaniach szklanych,
- f. wprowadzania i przebywania zwierząt (poza psami asystującymi),
- g. przebywania w miejscach nieprzeznaczonych dla odwiedzających, w szczególności w miejscach, w których istnieją elementy konstrukcyjne lub instalacje

zapewniające funkcjonowanie Kompleksu,
h. wstępu osób, których stan wskazuje na spożycie alkoholu, środków psychotropowych lub innych środków odurzających oraz zachowujących się w sposób agresywny lub zagrażający bezpieczeństwu.

9. Kompleks jest monitorowany w sposób ciągły w celu zapewnienia bezpieczeństwa. Nie wszystkie części Kompleksu są monitorowane. Urządzenia monitorujące nie zostały zainstalowane w miejscach, w których naruszałyby dobra osobiste osób odwiedzających Kompleks, tj. w toaletach, salach prysznicowych, przebieralniach i saunach.

10. Klienci odwiedzający Kompleks, wyrażają zgodę na monitorowanie własnego w nim pobytu,

11. Nagrywanie filmów oraz robienie zdjęć dozwolone jest wyłącznie w celach prywatnych i w zakresie, w jakim nie narusza to dóbr osobistych innych osób. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie dóbr osobistych, m.in. poprzez upublicznienie wizerunku klientów przez osoby trzecie, w tym klientów lub osoby odwiedzające Kompleks.

12. Na terenie Kompleksu zabrania się prowadzenia działalności komercyjnej i akwizycyjnej bez uzyskania uprzednio zgody Zarządcy Kompleksu w formie pisemnej, zastrzeżonej pod rygorem nieważności.

13. W razie jakichkolwiek wątpliwości co do okoliczności mogących mieć wpływ na przebywanie w Kompleksie, klient może zwrócić się o pomoc do Biura Obsługi Klienta znajdującego się na parterze Kompleksu.

II. ZASADY KORZYSTANIA Z HAL BASENOWYCH

1. Przed wejściem na baseny należy zdjąć biżuterię lub innego rodzaju akcesoria, które łatwo utracić podczas aktywności w wodzie. Akcesoria pływackie powinny być zabezpieczone przed utratą.

2. Osoby korzystające z Kompleksu są zobowiązane do umieszczania i przechowywania odzieży, toreb i innych przedmiotów wniesionych na teren Kompleksu w wyznaczonych do tego celu szafkach, otwierania szafek poprzez wybór szafki na ekranie dotykowym oraz zamykania tych szafek poprzez zatrzaśnięcie drzwi szafkowych. Rzeczy wartościowe powinny być przechowywane

w przeznaczonych do tego szafkach depozytowych. Za przechowanie rzeczy wartościowych w szafkach depozytowych pobierana jest opłata dodatkowa. Wierzchnie okrycia można pozostawiać w szatni za dodatkową opłatą.

3. Bezwzględnie zakazane jest wnoszenie lub przechowywanie na terenie Kompleksu przedmiotów lub substancji zakazanych, niebezpiecznych lub utrudniających korzystanie z Kompleksu przez inne osoby (m. in wózki dziecięce, rowery, itp.).

4. Dzieci do lat 13 mogą przebywać na basenach oraz kąpać się wyłącznie pod opieką osób pełnoletnich. Obsługa Kompleksu w przypadku wątpliwości co do wieku dziecka ma prawo do sprawdzenia legitymacji szkolnej. Jeżeli dziecko nie będzie mogło udowodnić swojego wieku obsługa kas nie zgodzi się na przeprowadzenie transakcji zakupu biletu do Kompleksu.

5. Zabrania się korzystania z basenów osobom, u których występują choroby zakaźne, w tym zakaźne choroby skóry, otwarte skaleczenia i rany oraz ślady po iniekcjach dożylnych, itp. lub które posiadają oznaki zewnętrzne wskazujące na tego rodzaju schorzenia lub okoliczności.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach, gdy wygląd skóry klienta budzi poważne wątpliwości co do jego stanu zdrowia, pracownicy Kompleksu są upoważnieni do żądania od klienta orzeczenia lekarskiego o braku przeciwwskazań do kąpieli w basenie oraz stwierdzającego, że dana choroba, w tym skórna, nie jest zakaźna – pod rygorem odmówienia wstępu na teren Kompleksu lub wyproszenia z terenu Kompleksu. Osoby, które świadomie spowodowały niebezpieczeństwo dla zdrowia innych osób ponoszą wyłączną odpowiedzialność za ewentualne szkody z tego wynikające.

6. Osoby znajdujące się w pogorszonym stanie zdrowia, sprawności bądź samopoczucia, a także kobiety w ciąży, winny korzystać z stref, atrakcji basenowych i urządzeń stosownie do ich aktualnego stanu zdrowia i ze szczególną ostrożnością, po konsultacji z odpowiednim lekarzem – specjalistą. Za ewentualne negatywne skutki uchybienia tej powinności Spółka nie ponosi odpowiedzialności.

7. Po spożyciu posiłku należy powstrzymać się przez 30 minut od korzystania z

atrakcji wodnych.

8. Na basenach obowiązuje wyłącznie strój kąpielowy: dla kobiet i dziewczynek strój jedno- lub dwuczęściowy, dla mężczyzn i chłopców kąpielówki lub spodenki kąpielowe. Dzieci do 3 roku życia obowiązkowo muszą stosować pielucho-majtki (swimmersy) przeznaczone do kąpieli.

9. Po przekroczeniu bramki głównej za kasami obowiązuje obuwie basenowe.

10. Każdy użytkownik zobowiązany jest przed wejściem na basen do dokładnego umycia całego ciała, pod przeznaczonymi do tego celu prysznicami znajdującymi się pomiędzy szatniami, a basenami oraz do dezynfekcji stóp poprzez przejście przez brodzik.

11. Osoby, które nie potrafią pływać powinny korzystać wyłącznie ze stref dla osób nieposiadających tej umiejętności.

12. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zniszczenia strojów kąpielowych bądź akcesoriów pływackich należących do klientów.

13. Organizator pobytu grupy zorganizowanej oraz jej opiekun ponoszą solidarną odpowiedzialność za skutki zachowań uczestników grupy.

14. Na terenie Kompleksu zabrania się:

a. wpychania i wrzucania do wody innych użytkowników, a także wszelkich przedmiotów nieprzeznaczonych do użytku w wodzie,

b. biegania, skakania z brzegów basenów,

c. innych zachowań zagrażających bezpieczeństwu osób lub mienia znajdującego się na terenie Kompleksu,

d. przebywania osób, których stan wskazuje na spożycie alkoholu, środków psychotropowych lub innych środków odurzających oraz osób agresywnych lub stanowiących zagrożenie dla pozostałych gości,

e. sprzedaży, podawania, wnoszenia oraz spożywania napojów alkoholowych, środków psychotropowych lub innych środków odurzających, jak również podobnie działających środków,

f. wszczynania fałszywych alarmów, jak też celowego wzbudzania poczucia zagrożenia lub paniki wśród gości, bez uzasadnionych ku temu przyczyn,

g. wchodzenia na balustrady, murki okalające baseny, kwietniki, skały oraz inne

urządzenia nie służące do tego celu,

- h. skakania do wody z wieży do skoków, z wyjątkiem zajęć zorganizowanych,
- i. nurkowania, z wyjątkiem zajęć zorganizowanych,
- j. używania sprzętu ratowniczego do innych celów, niż jest przeznaczony,
- k. korzystania ze zjeżdżalni lub innych atrakcji wodnych w sposób niezgodny z instrukcjami lub zaleceniami obsługi Kompleksu,
- l. spożywania artykułów żywnościowych na terenie szatni, przebieralni, basenów, z wyłączeniem restauracji i baru,
- m. niszczenia wyposażenia oraz znaków informacyjnych umieszczonych w Kompleksie,
- n. zanieczyszczania wody basenowej (użytkownik, który zanieczyści wodę basenową może zostać obciążony kosztami wymiany wody),
- o. używania jakichkolwiek środków chemicznych, w tym szamponów i mydła poza strefą pryszniczy,
- p. korzystania z leżaków, krzeseł i leżanek bez podłożonych ręczników,
- r. używania instrumentów muzycznych, urządzeń odtwarzających dźwięki.

156. Wszelkie wypadki, nieszczęśliwe zdarzenia oraz nieprawidłowości należy zgłaszać niezwłocznie najbliższemu ratownikowi lub, w przypadku przebywania poza basenem, osobie z Biura Obsługi Klienta. W przypadku, gdy do wypadku lub nieszczęśliwego zdarzenia doszło z udziałem osoby trzeciej (sprawcy) osoba poszkodowana ma również obowiązek wskazać ratownikowi lub osobie z Biura Obsługi Klienta sprawcę i jego tożsamość. Jeżeli sprawca odmawia poszkodowanemu podania swoich danych osobowych, poszkodowany ma obowiązek zwrócić się o pomoc w ich ustaleniu do najbliższego ratownika, koordynatora ratowników, osoby z Biura Obsługi Klienta, ochrony Kompleksu, straży miejskiej lub policji. Na wyraźną prośbę poszkodowanego osoba z Biura Obsługi Klienta lub ochrona Kompleksu ma obowiązek zadzwonić po pomoc do straży miejskiej lub policji.

16. Podczas niesprzyjających warunków atmosferycznych obowiązuje zakaz przebywania w nieckach basenów zewnętrznych, w basenie wypływowych (rekreacyjnym i solankowym) oraz w zjeżdżalniach zewnętrznych. Zgoda na wejście

do w/w atrakcji zostanie podana oddzielnym komunikatem. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia wynikające z niesprzyjających warunków atmosferycznych i w takich przypadkach nie przysługuje zwrot kosztów zakupu biletu wstępu lub karnetu.

III. ODPLATNOŚĆ

1. Podstawą rozliczenia pobytu w Kompleksie jest obowiązujący cennik. Cennik dostępny jest do wglądu w Biurze Obsługi Klienta Kompleksu oraz na stronie internetowej Kompleksu.

2. Opłata za bilety (transpondery) pobierana jest z góry, według cennika i nie podlega zwrotowi, chyba że do niewykonania usługi doszło z winy Spółki.

3. Bilet ulgowy (transponder) przysługuje:

a. dzieciom w wieku przedszkolnym i szkolnym oraz młodzieży i studentom do ukończenia 26 roku życia, na podstawie ważnej legitymacji (szkolnej bądź studenckiej),

b. osobom niepełnosprawnym na podstawie legitymacji lub orzeczenia o niepełnosprawności wraz z dowodem osobistym,

c. emerytom i rencistom na podstawie legitymacji,

d. osobom które ukończyły 60 rok życia, na podstawie dokumentu tożsamości.

4. Bilet bezpłatny (transponder) przysługuje:

a. dzieciom do 3 roku życia,

b. opiekunom grup zorganizowanych (1 na 15 podopiecznych) oraz instruktorom prowadzącym zajęcia wg. ustalonego harmonogramu,

c. opiekunowi dziecka niepełnosprawnego,

d. opiekunowi osoby niepełnosprawnej, pod warunkiem iż osoba niepełnosprawna, nad którą sprawuje opiekę, posiada dokument potwierdzający konieczność stałej opieki drugiej osoby,

e. 20-minutowy przy wejściu, przysługujący rodzicom (opiekunom) przyprowadzającym i odbierającym dzieci z zorganizowanych zajęć pływania;

5. Czas pobytu w Kompleksie mierzony jest od momentu przejścia przez bramkę przy kasie do chwili odczytu z transpondera przy wyjściu; opłata za przedłużenie pobytu rozliczana jest w kasie wyjściowej, zgodnie z aktualnym cennikiem.

6. Nieprzekroczenie bramki w ciągu 10 minut od zakupu biletu powoduje rozpoczęcie naliczania czasu od momentu nabicia transpondera w kasie Kompleksu.
7. W przypadku kolejki do kasy rozliczeniowej istnieje możliwość jednorazowego zatrzymania czasu pobytu w strefie płatnej przy kasie wyjściowej na okres 10 minut; nie rozliczenie transpondera w w/w czasie powoduje anulowanie wstrzymania i kontynuację naliczania minutowego.
8. Bilet całodzienny upoważnia do jednokrotnego wejścia do Kompleksu w ramach wykupionego biletu. Przekroczenie bramki wyjściowej, równoznaczne jest z wykorzystaniem biletu (rozliczeniem pobytu) i nie przysługuje uprawnienie do ponownego skorzystania z tego biletu i otrzymania transpondera.
9. Odpłatność za usługi dodatkowe: przekroczenie zadeklarowanego czasu pobytu, zakup posiłków, napojów, lodów itd. w restauracji, w barze odwiedziny strefy saun lub SPA 1306 (o ile nie wynikają z zakupionego biletu), wypożyczenie ręczników, płaszczy kąpielowych, itp., jest naliczana oddzielnie, zgodnie z aktualnym cennikiem i rozliczana przy wyjściu z Kompleksu (w kasach).
10. Bilety uprawniające do korzystania z Kompleksu (wszelkiego rodzaju karty wstępu, karnety, wejściówki itp.) nabywane mogą być wyłącznie od zarządzającego Kompleksem lub od jego uprawnionych przedstawicieli, których lista umieszczana będzie na stronie internetowej Kompleksu. Spółka ma prawo do weryfikacji autentyczności wszelkiego rodzaju biletów, kart wstępu, karnetów, wejściówek itp. Nabycie ich od osób nieuprawnionych nie będzie honorowane.
11. Klient, który nie posiada środków na zapłacenie za wykorzystaną usługę, zobowiązany jest do wypełnienia formularza oraz uiszczenia opłaty w ciągu 7 dni. W przypadku nie uregulowania zaległej kwoty sprawa przekazywana jest do sądu cywilnego.
12. Klient znajdujący się w danej strefie może zmienić strefę tylko i wyłącznie przechodząc przez bramkę tripodową i rejestrując zmianę strefy pobytu na transponderze. Ominięcie bramki traktowane będzie jako wykroczenie, wyłudzenie usługi innej, tzw. szalbierstwo, i zostanie zgłoszone na policję.
13. Czasowe i niezbędne – z uwagi na konieczne konserwacje lub nieprzewidziane awarie – wyłączenia poszczególnych atrakcji lub urządzeń Kompleksu,

zakomunikowane Klientom za pośrednictwem: strony internetowej lub poprzez ogłoszenie przy kasach Kompleksu (dla informacji Klientów, którzy mają zamiar odwiedzić Kompleks) oraz poprzez poinformowanie na danej atrakcji (dla informacji Klientów przebywających już w Kompleksie) nie stanowią przesłanki do umniejszenia opłaty tytułem wstępu do danej strefy Kompleksu.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Za zniszczenia elementów wyposażenia Kompleksu, a także zniszczenie, uszkodzenie lub zagubienie przedmiotów przekazanych do używania obowiązuje odpłatność w pełnej wysokości wartości szkody lub utraconego przedmiotu.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione bez odpowiedniego nadzoru lub zagubione na terenie Kompleksu przedmioty, w tym przedmioty wartościowe.
3. Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty opłaty bezzwrotnej w Biurze Obsługi Klienta za zgubienie lub zniszczenie:
 - 3.1. transpondera – w wysokości 50,- zł w przypadku, gdy istnieje możliwość zdalnego rozliczenia transpondera, w pozostałych przypadkach opłata wynosi 300,- zł,
 - 3.2. żetonu (zawieszki) z numerem wieszaka w szatni na odzież wierzchnią – w wysokości 30,- zł,
 - 3.3. kluczyka do szafki depozytowej – w wysokości 50,- zł,
 - 3.4. wypożyczonego ręcznika dużego (70cmX140cm) – w wysokości 50,- zł,
 - 3.5. wypożyczonego ręcznika małego (50cmX100cm) – w wysokości 20,- zł,
 - 3.6. wypożyczonego płaszcza kąpielowego – w wysokości 100,- zł,
 - 3.7. wypożyczonego prześcieradła – w wysokości 50,- zł,
 - 3.8. wypożyczonego czepka (dotyczy grup zorganizowanych) – w wysokości 15,- zł.
4. Spółka nie odpowiada za wypadki spowodowane nieprzestrzeganiem niniejszego Regulaminu, Regulaminów lub instrukcji korzystania z jakichkolwiek atrakcji lub urządzeń, wskazań lub poleceń obsługi Kompleksu (w tym ratowników), niewłaściwe lub nieumiejętne korzystanie z atrakcji lub urządzeń oraz spowodowane z winy klienta/odwiedzającego.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez nią zdarzenia, w

szczególności za wypadki zaistniałe wskutek czynników od niej niezależnych, za zdarzenia losowe oraz za braki, które nie były dostrzegalne pomimo należytej dbałości o stan Kompleksu.

6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niezapoznanie się klienta z niniejszym Regulaminem, Regulaminami oraz instrukcjami użytkowania jakichkolwiek atrakcji lub urządzeń.

8. Osobom, które wcześniej naruszyły niniejszy Regulamin obsługa może odmówić wstępu na teren Kompleksu.

9. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonania zmian niniejszego Regulaminu. Tekst Regulaminu oraz wszelkie jego zmiany publikowane są na stronie internetowej www.termymaltanskie.com.pl.

10. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 lipca 2017 roku.