



## **REGULAMIN**

### **OGÓLNY KOMPLEKSU TERMY MALTAŃSKIE**

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

##### **§ 1**

1. Kompleks Termy Maltańskie położony jest w Poznaniu przy ul. Termalnej 1 (zwany dalej „Kompleksem”).
2. Zarządcą Kompleksu jest spółka Termy Maltańskie Sp. z o.o. (zwana dalej „Spółką”).
3. Kompleks składa się ze Strefy Rekreacyjnej (Aquapark), Strefy Sportowej, Strefy Saun (Świat Saun), Strefy SPA (SPA 1306) oraz parkingów. W poszczególnych strefach znajdują się: baseny sportowe wewnętrzne, baseny rekreacyjne wewnętrzne, baseny rekreacyjne zewnętrzne, baseny schładzające (zwane dalej łącznie „basenami” lub „nieckami”) oraz plaża zewnętrzna.
4. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem ogólnym Kompleksu” lub „Regulaminem”) określa zasady korzystania z Kompleksu Termy Maltańskie.
5. Przed rozpoczęciem korzystania z Kompleksu należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz regulaminami szczegółowymi. Przed rozpoczęciem korzystania z atrakcji basenowych i innych podobnych urządzeń dodatkowo konieczne jest zapoznanie się z instrukcjami użytkowania, piktogramami i innymi podobnymi warunkami korzystania, znajdującymi się przy ww. atrakcjach basenowych i urządzeniach. Należy stosować się do sygnalizacji świetlnej i komunikatów głosowych.
6. Wszystkie osoby znajdujące się na terenie Kompleksu zobowiązane są do podporządkowania się nakazom i zaleceniom wydawanym przez obsługę Kompleksu, w szczególności przez ratowników, pracowników Kompleksu i pracowników ochrony.
7. Każda osoba przebywająca na obszarach wodnych, w szczególności osoba pływająca, kąpiąca się lub uprawiająca sport lub rekreację, obowiązana jest do zachowania należytej staranności w celu ochrony życia i zdrowia własnego oraz innych osób, a w szczególności zobowiązana jest do zapoznania się i dostosowania swoich planów aktywności do umiejętności, samopoczucia psychofizycznego i stanu zdrowia oraz aktualnych warunków atmosferycznych. Osoby korzystające z basenów oraz atrakcji basenowych i innych podobnych urządzeń zobowiązane są do zachowania szczególnej ostrożności i uprawiania aktywności fizycznej w taki sposób, aby zachowywać cały czas kontrolę nad swoim ciałem.

8. Dzieci do lat 13 mogą przebywać na terenie Kompleksu wyłącznie pod opieką osób pełnoletnich. W przypadku wątpliwości co do wieku dziecka obsługa Kompleksu ma prawo zażądać okazania dokumentu tożsamości. Dziecku do lat 13 pozostającemu bez opieki osoby pełnoletniej bilet wstępu do Kompleksu nie zostanie sprzedany. W przypadku pozostawienia na terenie Kompleksu dziecka do lat 13 bez opieki osoby pełnoletniej obsługa Kompleksu ma prawo wezwać policję.
9. Z Kompleksu nie mogą korzystać osoby:
  - a. znajdujące się w stanie nietrzeźwości, lub których stan wskazuje na spożycie środków psychotropowych lub innych środków odurzających,
  - b. których stan zdrowia może stanowić zagrożenie dla życia lub zdrowia własnego lub innych osób, w szczególności osoby z chorobami zakaźnymi, osoby z otwartymi ranami lub ostrymi stanami zapalnymi skóry,
  - c. których stan higieny odbiega od ogólnie przyjętych norm,
  - d. których zachowanie stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa innych osób, w tym osoby agresywnie zachowujące się.
10. Na terenie Kompleksu obowiązuje zakaz:
  - a. używania środków psychotropowych lub innych środków odurzających,
  - b. palenia papierosów, w tym e-papierosów (poza wyznaczoną strefą na plaży zewnętrznej w strefie Rekreacyjnej),
  - c. wnoszenia i spożywania napojów alkoholowych (zakaz spożywania alkoholu nie dotyczy Strefy Saun i Strefy SPA, gdzie możliwy jest zakup i spożywanie napojów alkoholowych); osoby, które spożyły alkohol w Strefie Saun i Strefie SPA nie mogą następnie korzystać ze Strefy Rekreacyjnej oraz Strefy Sportowej, w szczególności z basenów; 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 przedmiotów lub substancji zakazanych, niebezpiecznych lub utrudniających korzystanie z Kompleksu przez inne osoby (m.in. wózków dziecięcych, rowerów, hulajnóg, itp.),
  - e. wnoszenia żywności i opakowań szklanych,
  - f. wprowadzania zwierząt (poza psami asystującymi),
  - g. przebywania w miejscach nieprzeznaczonych dla klientów,
  - h. zachowań zagrażających bezpieczeństwu osób lub mienia, w szczególności wszczynania fałszywych alarmów, jak też celowego wzbudzenia poczucia zagrożenia lub paniki, zachowań brawurowych i ryzykanckich,
  - i. niszczenia wyposażenia Kompleksu.
11. Osoby naruszające porządek publiczny, dobre obyczaje, używające wulgaryzmów, stwarzające zagrożenie dla siebie lub innych osób lub zachowujące się w sposób powodujący dyskomfort u innych osób, w tym poprzez zachowanie nieodpowiednie do miejsca pobytu, a także osoby nie stosujące się do postanowień regulaminów, nakazów lub zaleceń obsługi Kompleksu mogą zostać

wezwane do opuszczenia Kompleksu lub usunięte z Kompleksu bez prawa do żądania zwrotu uiszczonych opłat i poniesionych kosztów. W takiej sytuacji pobierana jest pełna opłata za usługi, a już uiszczone opłaty nie podlegają zwrotowi z uwagi na nienależyte wykonanie zawartej umowy przez osoby zachowujące się w ww. sposób.

12. Osobom, które wcześniej naruszyły niniejszy Regulamin lub regulaminy szczegółowe, obsługa Kompleksu może odmówić sprzedaży biletu lub wstępu na teren Kompleksu.
13. 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 naruszałoby dobra osobiste klientów, tj. w toaletach, salach prysznicowych, przebieralniach i saunach. Kamery znajdujące się w szatniach nie monitorują wnętrza przebieralni.
14. 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 poprzez upublicznienie wizerunku klientów przez osoby trzecie.
15. Zabrania się prowadzenia działalności komercyjnej i akwizycyjnej bez uzyskania uprzedniej zgody Spółki w formie pisemnej, zastrzeżonej pod rygorem nieważności.

## ZASADY KORZYSTANIA ZE STREF KOMPLEKSU

### § 2

1. Po przekroczeniu bramek wejściowych za kasami, przed wejściem do szatni istnieje obowiązek zmiany obuwia na obuwie basenowe. Na terenie szatni i poszczególnych stref nie wolno używać obuwia innego niż basenowe.
2. Po wejściu do szatni należy umieścić odzież, torby i inne przedmioty wniesione na teren Kompleksu w wyznaczonych do tego celu szafkach. Odzież wierzchnią można pozostawiać w szatni za dodatkową opłatą.
3. Wyboru szafki i jej otwarcia dokonuje się na ekranie dotykowym. Zamknięcie szafki następuje poprzez zatrzaśnięcie drzwi szafkowych. Po zamknięciu szafki należy sprawdzić, czy jest poprawnie zamknięta.
4. Przed wejściem do Strefy Rekreacyjnej, Sportowej i Saun należy zdjąć biżuterię i inne podobne akcesoria, w szczególności które łatwo utracić podczas aktywności w wodzie lub które mogą być niebezpieczne dla zdrowia.
5. Rzeczy wartościowe powinny być przechowywane w przeznaczonych do tego szafkach depozytowych. Za przechowanie rzeczy wartościowych w szafkach depozytowych pobierana jest opłata dodatkowa.
6. Przed wejściem do Strefy Rekreacyjnej, Sportowej i Saun należy dokładnie umyć całe ciało pod prysznicami oraz zdezynfekować stopy poprzez przejście przez brodzik (tzw. nogomyjkę).
7. W Strefie Rekreacyjnej i Strefie Sportowej obowiązuje strój kąpielowy: dla kobiet i dziewczynek strój jednoczęściowy lub dwuczęściowy, dla mężczyzn i chłopców

- kąpielówki lub spodenki kąpielowe. Dzieci do 3 roku życia obowiązkowo powinny nosić pieluchomajtki przeznaczone do kąpeli (tzw. swimmersy).
8. Osoby, które nie potrafią pływać, powinny korzystać wyłącznie ze stref dla osób nieumiejących pływać.
  9. Po spożyciu posiłku należy powstrzymać się przez około 30 minut od korzystania z basenów, atrakcji basenowych i innych podobnych urządzeń.
  10. Zabrania się:
    - a. wrzucania do wody jakichkolwiek przedmiotów,
    - b. biegania, skakania do niecek z brzegów basenów, wpychania i wrzucania do niecek innych użytkowników,
    - c. wchodzenia na balustrady, murki okalające baseny, kwietniki, skałki oraz inne urządzenia nie służące do tego celu,
    - d. nurkowania, skakania do niecek z wieży do skoków oraz słupków startowych, z wyjątkiem zajęć zorganizowanych,
    - e. używania sprzętu ratowniczego do innych celów, niż jest przeznaczony,
    - f. korzystania z atrakcji wodnych i innych podobnych urządzeń w sposób niezgodny z instrukcjami użytkownika, piktogramami i innymi podobnymi warunkami korzystania, sygnalizacją świetlną, komunikatami głosowymi lub zaleceniami obsługi Kompleksu,
    - g. spożywania artykułów żywnościowych na terenie szatni, przebieralni oraz stref Kompleksu, z wyłączeniem punktów gastronomicznych,
    - h. zanieczyszczania wody basenowej (użytkownik, który zanieczyści wodę basenową może zostać obciążony kosztami wymiany wody),
    - i. używania jakichkolwiek środków chemicznych, w tym szamponów i mydła poza prysznicami,
    - j. korzystania z leżaków, krzeseł i leżanek bez podłożonych ręczników,
    - k. używania instrumentów muzycznych, urządzeń odtwarzających dźwięk.
  11. Wszelkie wypadki, nieszczęśliwe zdarzenia oraz nieprawidłowości należy zgłaszać niezwłocznie najbliższemu ratownikowi lub 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.
  12. Podczas niesprzyjających warunków atmosferycznych, w szczególności podczas wyładowań atmosferycznych, obowiązuje zakaz przebywania osób w basenach zewnętrznych, w basenach wewnętrznych wypływowych oraz na zjeżdżalniach. Zgoda na wejście do ww. 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 ani umniejszenie opłaty tytułem wstępu do danej strefy Kompleksu.

## ODPŁATNOŚĆ

### § 3

1. Podstawą rozliczenia pobytu w Kompleksie jest obowiązujący cennik. Cennik dostępny jest do wglądu w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Kompleksu.
2. Wstęp do stref Kompleksu odbywa się przy użyciu transpondera wydawanego w kasie wejściowej. Transponder należy założyć na nadgarstku.
3. Przy pomocy transpondera można korzystać z usług oferowanych w poszczególnych strefach Kompleksu.
4. Czas pobytu liczony jest od chwili przejścia przez bramkę przy kasie wejściowej do chwili odczytu w kasie wyjściowej.
5. Należność za korzystanie z usług Kompleksu, w tym za przedłużenie deklarowanego czasu pobytu i zmianę strefy na droższą, zakup posiłków, napojów, lodów itp. w punktach gastronomicznych, usługi SPA, wypożyczenie ręczników, płaszczy kąpielowych itp. musi być uregulowana w kasie wyjściowej zgodnie z aktualnym cennikiem.
6. Opłata za bilety pobierana jest z góry, według cennika, i nie podlega zwrotowi, chyba że do niewykonania usługi doszło z winy Spółki.
7. Bilet ulgowy 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 emeryta-rencisty,
  - d. osobom które ukończyły 60 rok życia, na podstawie dokumentu tożsamości.
8. Bilet bezpłatny przysługuje:
  - a. dzieciom do 3 roku życia,
  - b. opiekunom grup zorganizowanych (1 na 15 podopiecznych) oraz instruktorom prowadzącym zajęcia według 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) przyprawdzającym i odbierającym dzieci z zorganizowanych zajęć pływania.
9. Bilet dla opiekunów osób niepełnosprawnych, opiekunów grup zorganizowanych i instruktorów wydawany jest do tej samej strefy i na ten sam czas, jak dla osoby znajdującej się pod opieką.
10. Nieprzekroczenie bramki wejściowej w ciągu 10 minut od zakupu biletu powoduje rozpoczęcie naliczania czasu od momentu wydania transpondera w kasie Kompleksu.
11. W przypadku kolejki do kasy rozliczeniowej, przy kasie wyjściowej istnieje możliwość jednorazowego wstrzymania czasu pobytu w strefie płatnej na okres 10 minut; nie rozliczenie transpondera w ww. czasie powoduje anulowanie wstrzymania i kontynuację naliczania minutowego.

12. Bilet całodzienny upoważnia do jednokrotnego wejścia do Kompleksu w ramach wykupionego biletu. Przekroczenie bramki wyjściowej, równoznaczne jest z wykorzystaniem biletu (rozliczeniem czasu pobytu) i nie przysługuje uprawnienie do ponownego skorzystania z tego biletu i otrzymania transpondera.
13. Bilety uprawniające do korzystania z Kompleksu (wszelkiego rodzaju karty wstępu, karnety, wejściówki itp.) nabywane mogą być wyłącznie od Spółki lub od uprawnionych przedstawicieli, których lista znajduje się na stronie internetowej Kompleksu. Spółka ma prawo do weryfikacji autentyczności wszelkiego rodzaju biletów, kart wstępu, karnetów, wejściówek itp. Nabycie ich od podmiotów nieuprawnionych nie będzie honorowane.
14. Klient, który nie posiada środków na uregulowanie należności za wykorzystane usługi, zobowiązany jest do wypełnienia formularza „Oświadczenie o braku pieniędzy” oraz uiszczenia opłaty w terminie 7 dni. W przypadku nie uregulowania zaległej kwoty w terminie Spółka dochodzić będzie należności przed właściwym sądem.
15. Klient znajdujący się w danej strefie może zmienić strefę tylko i wyłącznie przechodząc przez bramkę obrotową pomiędzy strefami, rejestrując zmianę strefy pobytu na transponderze. Ominięcie bramki traktowane będzie jako wyłudzenie usługi innej (tzw. szalbierstwo), a wykroczenie zostanie zgłoszone na policję.
16. 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 zwrotu kosztów zakupu biletu wstępu lub karnetu ani umniejszenia opłaty tytułem wstępu do danej strefy Kompleksu.
17. Klient zobowiązany jest do zapłaty dodatkowej opłaty bezzwrotnej w Biurze Obsługi Klienta za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę (zgubienie, kradzież):
  - a. transpondera – w wysokości 50,- zł w przypadku, gdy istnieje możliwość zdalnego rozliczenia transpondera, w pozostałych przypadkach opłata wynosi 300,- zł,
  - b. żetonu (zawieszki) z numerem wieszaka w szatni na odzież wierzchnią – w wysokości 30,- zł,
  - c. kluczyka do szafki depozytowej – w wysokości 50,- zł,
  - d. wypożyczonego ręcznika dużego (70cmX140cm) – w wysokości 50,- zł,
  - e. wypożyczonego ręcznika małego (50cmX100cm) – w wysokości 20,- zł,
  - f. wypożyczonego płaszcza kąpielowego – w wysokości 100,- zł,
  - g. wypożyczonego prześcieradła – w wysokości 50,- zł,
  - h. wypożyczonego czepka (dotyczy grup zorganizowanych) – w wysokości 15,- zł.

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### § 4

1. Za zniszczenie lub uszkodzenie wyposażenia Kompleksu, a także za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę (zgubienie, kradzież) przedmiotów przekazanych do używania obowiązuje odpłatność w pełnej wysokości wartości szkody.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę (zgubienie, kradzież) przedmiotów pozostawionych bez odpowiedniego nadzoru, w tym przedmiotów wartościowych.
3. Akcesoria pływackie powinny być zabezpieczone przed zniszczeniem, uszkodzeniem i utratą (zgubienie, kradzież). Spółka nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zniszczenia strojów kąpielowych i akcesoriów pływackich należących do klientów.
4. Organizator pobytu grupy zorganizowanej oraz jej opiekun ponoszą solidarną odpowiedzialność za skutki zachowań uczestników grupy.
5. Osoby znajdujące się w pogorszonym stanie zdrowia, sprawności lub samopoczucia psychofizycznego, a także kobiety w ciąży, powinny korzystać ze stref stosownie do ich aktualnego stanu zdrowia i ze szczególną ostrożnością, po uprzedniej konsultacji z odpowiednim lekarzem – specjalistą. Za ewentualne negatywne skutki uchybienia tej powinności Spółka nie ponosi odpowiedzialności.
6. Osoby, które spowodowały niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia swojego lub innych osób ponoszą wyłączną odpowiedzialność za ewentualne szkody z tego wynikające.
7. Spółka nie odpowiada za wypadki spowodowane nieprzestrzeganiem niniejszego Regulaminu, regulaminów szczegółowych, instrukcji użytkowania, piktogramów i innych podobnych warunków korzystania z atrakcji basenowych i innych podobnych urządzeń, niestosowaniem się do sygnalizacji świetlnej i komunikatów głosowych, nakazów lub zaleceń obsługi Kompleksu (w tym ratowników), a także spowodowane niewłaściwym lub nieumiejętnym korzystaniem z atrakcji lub innych urządzeń oraz spowodowane z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.
8. 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.
9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niezapoznanie się klienta z niniejszym Regulaminem, regulaminami szczegółowymi, instrukcjami użytkowania, piktogramami i innymi podobnymi warunkami korzystania z atrakcji basenowych i innych podobnych urządzeń.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 5

1. Korzystanie z Kompleksu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu i regulaminów szczegółowych pierwszeństwo mają postanowienia regulaminów szczegółowych. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami regulaminów szczegółowych oraz instrukcji użytkowania, piktogramów i innych podobnych warunków korzystania z atrakcji basenowych i innych podobnych urządzeń pierwszeństwo mają postanowienia instrukcji użytkowania, piktogramów i innych podobnych warunków korzystania.
3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 28 maja 2021 r.