УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Ривьера СПА»
_____Э.К. Матусевич
«__16__» ____10_____2026 года

Правила оказания услуг оздоровительным центром «СПА Ривьера»

Общие положения

Настоящие Правила оказания услуг оздоровительным центром «СПА Ривьера» (далее – «Правила») являются документом, устанавливающим правила оказания бытовых и иных услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Ривьера СПА» (УНП 193176455, местонахождение (юридический адрес): 220062, Республика Беларусь, город Минск, проспект Победителей, дом 110, помещение 2).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами бытового обслуживания потребителей, другими нормативными правовыми актами Республики Беларусь, и являются стандартной формой, применяемой СПА Ривьера в соответствии со статьей 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь (договор присоединения).

Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения Клиентов и Гостей, находящихся на территории СПА Ривьера. Перед заключением Договора возмездного оказания услуг (оплатой посещения СПА Ривьера) Клиент обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами и действующими тарифами.

СПА Ривьера осуществляет обработку персональных данных потребителей услуг в рамках Закона Республики Беларусь 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных». Перечень персональных данных, цели, сроки, условия и порядок обработки персональных данных, субъекты персональных данных и их права отражены в Политике ООО «Ривьера СПА» в отношении обработки персональных данных.

Порядок осуществления видео- и аудиоконтроля на территории СПА Ривьера (включая цели, условия, сроки хранения записей и перечень уполномоченных лиц) регулируется отдельным Положением о видео- и аудиоконтроле в ООО «Ривьера СПА».

Получение фискального чека и/или чип-браслета является подтверждением того, что Клиент ознакомлен с настоящим Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения, а также дает согласие на обработку персональных данных.

1. Термины и определения

В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

СПА Ривьера или оздоровительный центр – оздоровительная организация, расположенная по адресу: Республика Беларусь, город Минск, проспект Победителей, дом 110, включающий в себя: аква-термальную зону, СПА-центр, объекты общественного питания и торговли и иные объекты. В зависимости от контекста термин СПА Ривьера также означает юридическое лицо – ООО «Ривьера СПА», являющееся оператором оздоровительного центра;

Клиент – физическое лицо, заключившее Договор и (или) обратившееся за получением услуги;

Гость – посетитель СПА Ривьера, приглашенный Клиентом СПА Ривьера. Клиент может пригласить Гостя только в случаях и в порядке, определенных настоящими Правилами;

Лицо, оказывающее ситуационную помощь (сопровождающий) – это уполномоченный работник СПА Ривьера, либо иное лицо, осуществляющее

непосредственное сопровождение инвалидов, не имеющих возможности самостоятельного передвижения и ориентирования, и оказывающее им помощь на территории и в помещениях СПА Ривьера в целях преодоления барьеров, мешающих доступу к объектам и получению услуг наравне с другими Гостями и Клиентами;

Гостевой визит – услуга, включающая разовое посещение Гостем только аква-термального комплекса определенной категории, в течение одного дня, и может быть использована только в присутствии Клиента;

Договор – сделка, совершаемая между СПА Ривьера и физическим лицом, для получения услуг СПА Ривьера. Договор может быть заключен как путем подписания сторонами документа, так и путем оплаты и (или) получения Клиентом соответствующих услуг, включая приобретение Входного билета. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора. Присоединением Клиента к Правилам является оплата и (или) получение Клиентом услуг СПА Ривьера (статья 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь);

Входной билет – услуга разового посещения акватермальной зоны СПА Ривьера в пределах времени, предусмотренного оплаченным тарифом. Дополнительные услуги комплекса не входят в стоимость билета и приобретаются Клиентом отдельно.

Абонемент – именная пластиковая карта или иной именной документ, подтверждающий право Клиента на получение определенных услуг СПА Ривьера в течение определенного срока. Перечень видов Абонементов, состав оказываемых по ним услуг и срок оказания услуг определяются СПА Ривьера и указываются в Прейскуранте. СПА Ривьера имеет право изменять и дополнять виды Абонементов и состав оказываемых по ним услуг в одностороннем порядке.

Клубная карта – именная пластиковая карта, удостоверяющая право Клиента пользоваться услугами СПА Ривьера в порядке и сроки, оговорённые в Договоре, в соответствии с настоящими Правилами. Перечень видов Клубных карт, состав оказываемых по ним услуг и сроки оказания услуг определяются СПА Ривьера и указываются в Прейскуранте. СПА Ривьера имеет право изменять и дополнять виды Клубных карт и состав оказываемых по ним услуг в одностороннем порядке;

Корпоративная карта – пластиковая карта, удостоверяющая право ее предъявителя на получение услуг СПА Ривьера в порядке и сроки, оговорённые в Договоре, в соответствии с настоящими Правилами. Пластиковая карта не является именной.

Аква-термальный комплекс – зона оздоровительного центра, включающая бани и сауны, бассейн, джакузи, ванны, души, купели и др.;

ВИП зоны – определенные СПА Ривьера отдельные зоны оздоровительного центра, имеющие ограничения по доступу согласно настоящих Правил;

Официальный сайт – сайт СПА Ривьера в сети Интернет по адресу: www.spariviera.by;

Прейскурант – документ, определяющий перечень оказываемых услуг СПА Ривьера с указанием их названия, описания, продолжительности проведения и стоимости, утверждаемый, изменяемый и дополняемый СПА Ривьера в одностороннем порядке;

Сотрудник – физическое лицо, привлеченное СПА Ривьера на основе трудового или гражданско-правового договора для оказания услуг;

СПА- услуга – услуга комплексного общеоздоровительного, косметического и (или) релаксирующего воздействия на организм человека, оказываемая для гармонизации физического и (или) психоэмоционального состояния, улучшения и поддержания внешнего эстетического вида, за исключением услуг, относящихся к медицинской деятельности;

Услуги СПА Ривьера – посещение оздоровительного центра и иные услуги, оказываемые СПА Ривьера на платной основе в порядке и на условиях, определенных настоящим Правилами. Виды, объемы и стоимость услуг определяются Прейскурантом, действующим на момент приобретения услуг;

Чип-браслет – браслет с электронным ключом от шкафа в раздевалке, который одновременно выполняет функцию контроля и фиксации времени пребывания в различных

зонах СПА Ривьера, учета оказанных услуг. На одного Клиента (Гостя Клиента) может быть получен только один чип-браслет.

2. Режим работы и правила входа в оздоровительный центр

2.1. Режим работы СПА Ривьера:

- будние дни – с 11:00 до 23.00;
- выходные и праздничные дни – с 10:00 до 23:00.

Перерывы в работе СПА Ривьера или отдельных зон возможны в рамках проведения санитарных работ, проведения сезонных профилактических и ремонтно-строительных работ, а также по усмотрению администрации СПА Ривьера. При этом срок действия Клубной карты, Абонемента не продлеваются, если иное не будет определено решением СПА Ривьера.

СПА Ривьера имеет право изменять режим работы в одностороннем порядке. Информация об изменениях размещается на рецепции и/или информационных стендах СПА Ривьера и/или на Официальном сайте СПА Ривьера.

1 января и в иные определяемые СПА Ривьера дни, оздоровительный центр закрыт или работает в сокращенном режиме, о чем размещается информация на рецепции и/или информационных стендах СПА Ривьера и/или на официальном сайте СПА Ривьера.

Во время проведения клубных или закрытых мероприятий посещение СПА Ривьера (отдельных зон), может быть ограничено. Информирование об ограничении посещения на время проведения мероприятий производится путем размещения объявления на рецепции СПА Ривьера и/или на Официальном сайте не позднее, чем за один день до мероприятий.

Информация о наименовании, местонахождении, режиме работы СПА Ривьера, перечне оказываемых услуг, о тарифах, о номере телефона для связи размещены на официальном сайте СПА Ривьера и информационном стенде (уголок потребителя).

Книга замечаний и предложений находится на стойке рецепции СПА Ривьера, в объекте общественного питания и торговом объекте, и оформлена в соответствии с законодательством Республики Беларусь, выдается по первому требованию администратором.

2.2. Лицам в возрасте до 16 лет услуги на территории СПА Ривьера не оказываются.

2.3. При возникновении у администратора сомнений в возрасте Клиента, Гостя, администратор просит его предоставить документ, удостоверяющий личность. При непредъявлении таких документов посетителю может быть отказано в предоставлении услуг СПА Ривьера (отказано в посещении оздоровительного центра как лицу, не достигшему 16 лет либо отказано в продаже алкогольной, слабоалкогольной продукции, пива, энергетических напитков, как лицу, не достигшему 18 лет).

2.4. Вход на территорию СПА Ривьера осуществляется только по предъявлению Клубной карты, Корпоративной карты, Абонемента или Входного билета на рецепции СПА Ривьера. СПА Ривьера может определять и иные документы для входа (подарочный сертификат и пр.). Вход на территорию ВИП зон допускается только для тех Клиентов и их Гостей, которые приобрели соответствующие услуги, предусматривающие посещение данных ВИП зон.

2.5. СПА Ривьера определяет услуги и их стоимость, которые могут быть оказаны без Входного билета, а именно: стрижки, уходы для волос и кожи головы, укладки и прически, СПА-уходы для рук, маникюр, педикюр, дополнительные услуги (кабинет ногтевого сервиса), экспресс спа-уходы за лицом, косметические спа-уходы за лицом, лечебные массажи и физиотерапевтические услуги, китайские СПА-ритуалы, индивидуальные тренировки для одного.

Иные услуги без оплаты Входного билета оказываются при стоимости услуги 165,00 рублей и выше, согласно Прейскуранту. Допускается суммирование стоимости услуг, оказываемых последовательно, для соблюдения данного положения.

Общее время нахождения Клиента в оздоровительном центре, получаемого услуги в соответствии с данным пунктом, 30 минут (до оказания услуг 15 минут и после оказания

услуг – 15 минут).

2.6. При оформлении Договора на приобретение Абонемента, Клубной карты и/или при присоединении к настоящим Правилам, при первом посещении СПА Ривьера заполняется анкета Клиента в клиентской базе (ФИО и номер телефона). При оформлении Договора на приобретение Абонемента, Клубной карты Клиент фотографируется. Клиент вправе отказаться от фотографирования.

2.7. Абонемент и Клубная карта являются именными и не могут передаваться другим лицам либо использоваться другими лицами, если иное не определено в Прейскуранте в отношении соответствующего вида Абонемента/Клубной карты. Абонемент или Клубная карта выдаются Клиенту после их оплаты в порядке и размере, определенном Договором. В случае передачи Абонемента или Клубной карты третьему лицу, СПА Ривьера имеет право не допускать данное третье лицо на территорию СПА Ривьера, а также заблокировать Абонемент или Клубную карту до выяснения обстоятельств совершения нарушения ее владельцем. На время такой блокировки срок действия Абонемента и Клубной карты не продлевается.

2.8. В случае если Клиент не имеет при себе Клубную карту или Абонемент допуск к посещению СПА Ривьера может быть разрешен только в случае, если осуществлялось фотографирование и у администратора не возникает сомнений между сходством Клиента с его фотографией, находящейся в клиентской базе. Администратор вправе запросить документ, удостоверяющий личность.

2.9. При регистрации на рецепции Клиенту, выдается чип-браслет от индивидуального шкафчика в раздевалке, ему выдаются полотенце, простынь и халат. Одному Клиенту выдается не более одного комплекта (полотенце и др.), если иное не определено Прейскурантом. Второе полотенце, простынь и др. Клиент может арендовать на условиях, предусмотренных Прейскурантом СПА Ривьера. СПА Ривьера может устанавливать перечень услуг, которые оказываются без выдачи комплекта текстиля.

2.10. Клиенты обязаны носить чип-браслет на руке на протяжении всего времени нахождения в СПА Ривьера, передача его третьим лицам (кроме сотрудников) не допускается.

2.11. В случаях, определенных СПА Ривьера, необходимо надевать бахилы. Указания об этом сообщаются сотрудниками либо размещаются на информационных указателях.

2.12. Покидать территорию СПА Ривьера следует строго до установленного времени окончания работы СПА Ривьера. В случае нарушения этого правила СПА Ривьера вправе применить к Клиенту санкцию в виде штрафа, согласно действующему Прейскуранту. Время просрочки считается до момента возврата чип-браслета на рецепцию СПА Ривьера. За 15 минут до прекращения обслуживания (окончание работы) СПА Ривьера предупреждает об этом Клиентов, Гостей.

2.13. Заезд на территорию бизнес-центра «Ривьера Плаза» и выезд осуществляется через въездной и выездной терминалы (шлагбаумы) соответственно. СПА Ривьера осуществляет оплату услуг доступа за Клиента, Гостя, в день получения услуг СПА Ривьера, путем выдачи QR-кода в момент выхода и сдачи чип-браслета. Клиенту, Гостю необходимо использовать выданный QR-код на выездном терминале в течение 20 минут после выдачи.

2.14. В допуске на территорию СПА Ривьера может быть отказано, если до окончания работы СПА Ривьера осталось меньше 30 минут.

2.15. Клиент имеет право привести на территорию СПА Ривьера Гостя (с соблюдением установленных Правилами ограничений по возрасту), если это предусмотрено соответствующим видом Клубной карты. При этом на Гостя распространяется действие настоящих Правил. Клиент несёт солидарную ответственность за соблюдение приглашёнными им лицами настоящих Правил, а также за возмещение причинённого ущерба имуществу СПА Ривьера в размере, определённом СПА Ривьера. Требование о возмещении причиненного Гостем ущерба СПА Ривьера может предъявить

как Гостю и Клиенту совместно, так и к каждому из них в отдельности.

2.16. Полотенца, простынь и/или халаты необходимо оставлять в специально отведенных местах. По окончании посещения СПА Ривьера Клиент, Гость обязан освободить индивидуальный шкафчик от личных вещей, на рецепции сдать чип-браслет. Выход с территории СПА Ривьера с чип-браслетом или иным имуществом СПА Ривьера приравнивается к их утрате Клиентом.

3. Срок действия, переоформление и расторжение Договора

3.1 Начало срока действия Абонемента, Клубной и Корпоративной карты определяется наиболее ранней из следующих дат: первого посещения Клиентом СПА Ривьера или 30-й день от даты оплаты.

3.2 При заключении Договора на приобретение Корпоративной карты, Клубной карты с ограниченным количеством посещений, датой окончания Договора считается наиболее ранняя из следующих дат: указанная в Договоре дата окончания срока действия Договора, либо день последнего посещения.

3.3 Срок действия Абонемента, Клубной или Корпоративной карты после истечения срока действия может продлеваться путем заключения дополнительного соглашения к Договору и оплаты суммы, определенной дополнительным соглашением, на основании письменного заявления Клиента.

3.4 Клиент вправе с согласия СПА Ривьера в течение срока действия Клубной карты, Абонемента в случае невозможности дальнейшего посещения СПА Ривьера переоформить их на иное лицо, но не более 2 (двух) раз за весь срок их действия. Для этого Клиент должен обратиться с письменным заявлением к СПА Ривьера о переоформлении Клубной карты, Абонемента, а также оплатить данную услугу согласно действующему Прейскуранту на момент переоформления. До момента выдачи новой Клубной карты, Абонемента, предыдущие должны быть переданы СПА Ривьера, при этом их действие прекращается. При переоформлении Клубной карты все дополнительные услуги (бонусы, скидки, подарки), предоставляемые по выбранному виду Клубной карты сохраняются в полном объеме и переходят к новому держателю карты.

3.5 СПА Ривьера имеет право приостанавливать оказание услуг на срок не более 10 (десяти) календарных дней в течение срока действия Клубной карты для проведения планового технического обслуживания. СПА Ривьера уведомляет Клиента о датах предстоящих работ не менее чем за 7 (семь) календарных дней до их начала путем размещения информации на информационном стенде и на официальном сайте СПА Ривьера. Срок действия Клубной карты подлежит продлению на количество календарных дней, равное периоду технического обслуживания, исключительно на основании письменного заявления Клиента, поданного в СПА Ривьера в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента официального возобновления работы. В случае неподачи заявления в указанный срок период действия Клубной карты автоматически не продлевается, а обязательства СПА Ривьера за дни технического обслуживания признаются исполненными надлежащим образом ввиду непредъявления требования со стороны Клиента.

3.6 Клиент вправе с согласия СПА Ривьера в течение срока действия Клубной карты приостановить её действие («заморозить» карту) на основании письменного заявления. При этом срок действия карты продлевается на соответствующее количество дней фактической заморозки. Допустимый срок заморозки является индивидуальным для каждого вида Клубной карты, определяется действующим Прейскурантом. Возобновлением действия Договора считается наиболее ранняя из следующих дат: дата первого посещения центра после «заморозки» либо дата возобновления, указанная Клиентом в заявлении.

3.7 С согласия СПА Ривьера Клиент может произвести смену вида клубного членства, и путем заключения дополнительного соглашения к Договору и оплаты суммы,

определенной дополнительным соглашением, на основании письменного заявления Клиента.

3.8 Все услуги, в том числе входящие в стоимость Абонемента, Клубной карты, иного документа для входа (подарочный сертификата и т.д.) могут быть использованы Клиентом только в период их действия и при условии предварительного бронирования услуг – записи на услуги. Накануне или в день записи на услуги, сотрудники СПА Ривьера осуществляют дополнительное информирование Клиента и подтверждение записи.

При посещении аква-термального комплекса предварительное бронирования не требуется, если иное не будет указано на Официальном сайте СПА Ривьера.

3.9 Клиент (а в случае, если Договор заключен и (или) оплачен юридическим лицом – данное юридическое лицо) либо СПА Ривьера имеют право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, письменно уведомив об этом другую сторону Договора.

В случае расторжения Договора до истечения срока действия Клубной карты или Абонемента, СПА Ривьера возвращает Клиенту часть полученных по Договору денежных средств, размер которой рассчитывается по следующей формуле: (УС – ОУ)/ПУ*ОП, где УС – уплаченная по Договору сумма, ОУ – стоимость фактически оказанных услуг, определенная по Прейскуранту исходя из стоимости аналогичных разовых услуг без учета скидок, ПУ – период действия соответствующей Клубной карты или Абонемента в календарных днях, ОП – количество календарных дней, оставшееся с момента расторжения Договора до момента окончания срока действия соответствующей Клубной карты или Абонемента.

В случае расторжения Договора до истечения срока действия Корпоративной карты СПА Ривьера возвращает Клиенту часть полученных по Договору денежных средств, размер которых рассчитывается по следующей формуле: УС – ОУ, где УС – уплаченная по Договору сумма, ОУ – стоимость фактически оказанных услуг, определенная по Прейскуранту исходя из стоимости аналогичных разовых услуг.

Сумма к возврату не может превышать оставшуюся в учете сумму при закрытии оказанных услуг равными долями пропорционально сроку действия Абонемента или Клубной карты. При одностороннем расторжении договора по инициативе Клиента возврат денежных средств осуществляется в срок до 30 (тридцати) календарных дней с даты приема заявления о возврате.

Частичный возврат по Клубной карте, Абонементу или Корпоративной карте, в том числе возврат за неиспользованные услуги и(или) преимущества (привилегии) карты не производится.

3.10 Согласно статье 735 Гражданского кодекса Республики Беларусь в случае неиспользования Клиентом услуг в период действия Договора (непосещение оздоровительного центра, неиспользование каких-либо приобретенных услуг в установленный период их действия), возврат уплаченных за услуги денежных средств не производится.

4. Правила пребывания Клиентов на территории СПА Ривьера

4. 1 Клиент самостоятельно оценивает свое самочувствие и принимает все процедуры и прочие мероприятия, проходящие на территории СПА Ривьера, на свой риск. Риск ухудшения и/или утраты здоровья при пребывании в СПА Ривьера лежит исключительно на Клиенте. Клиент обязан внимательно относиться к состоянию своего здоровья и незамедлительно уведомлять сотрудников СПА Ривьера о случаях ухудшения самочувствия, произошедших во время пребывания в СПА Ривьера.

4. 2 Беременным женщинам не рекомендуется посещение аква-термальной зоны. Беременным женщинам следует посещать аква-термальную зону только после консультации с врачом.

Ввиду особенностей состояния здоровья беременной женщины и выбора услуг из СПА-меню, СПА Ривьера вправе отказать в оказании услуг.

4. 3 В случае возникновения экстренной, чрезвычайной, непредвиденной ситуации, Клиенты обязаны строго выполнять требования сотрудников СПА Ривьера.

4. 4 В целях обеспечения безопасности посетителей, контроля сохранности имущества, предотвращения несчастных случаев и контроля качества сервисного обслуживания в открытых и общих зонах на территории СПА Ривьера ведется видеонаблюдение без фиксации звука. В целях повышения качества сервисного обслуживания производится аудиозапись телефонных разговоров. В целях фиксации условий заключения и исполнения договоров, а также разрешения спорных вопросов при расчетах с посетителями, на стойках регистрации (ресепшене) 1, 2 и 3 этажей ведется видео- и аудиозапись. Видеонаблюдение и аудиозапись категорически не производятся в процедурных (СПА) кабинетах, раздевалках, душевых, санузлах и иных зонах с повышенными требованиями к конфиденциальности.

4. 5 Клиент обязан предъявлять Абонемент, Клубную или Корпоративную карту, или чип-браслет сотрудникам СПА Ривьера по их требованию.

4. 6 Клиенты и их Гости могут пользоваться услугами СПА Ривьера по стоимости и на условиях, указанных в действующем Прейскуранте и согласно правилам оказания данного вида услуг.

4. 7 Нахождение в аква-термальной зоне разрешено только в сменной обуви с резиновой (антискользящей) подошвой и одежде, предназначенной для плавания – купальник, плавки

4. 8 Перед посещением бань, саун, бассейна и процедурных кабинетов, а также после посещения бань и саун в обязательном порядке Клиентом принимается душ. Приветствуется закалывание (заплетение) волос перед посещением бань, саун, бассейнов.

4. 9 При входе в зоны парения саун и бань, обозначенные предупреждающим знаком, необходимо снимать обувь. Для соблюдения норм гигиены необходимо сидеть и лежать на шезлонгах, в банях, саунах, местах отдыха на простынях, выданных на стойке рецепции.

4. 10 При получении индивидуальных (дополнительных) услуг в процедурных кабинетах необходимо использовать предоставленное специалистом белье (одноразовое бюстье, бикини и т.п.) либо одежду, предназначенную для плавания – купальник, плавки. При несоблюдении данного пункта, специалист вправе отказать Клиенту, Гостю в оказании услуг без какой-либо компенсации.

4. 11 Посещение объекта общественного питания Клиентом, Гостем осуществляется исключительно в халате, предоставленном СПА Ривьера.

4. 12 СПА Ривьера не оказывает услуги по предварительному заказу (бронированию) столиков на обслуживание в объектах общественного питания, в том числе для комплиментарных напитков и блюд. При оказании СПА-услуг, в состав которых входит посещение объекта общественного питания, столик предоставляется к заранее определенному времени.

4. 13 На территории СПА Ривьера категорически запрещается:

- заходить и проходить через помещения душевых, находиться на территории оздоровительного центра (2 этаж) в одежде и обуви, за исключение одежды, предназначенной для плавания – купальник, плавки и сменной обуви с резиновой (антискользящей) подошвой. Перемещение по территории СПА Ривьера без обуви запрещено;

- входить в служебные, технические и прочие подсобные помещения, брать и использовать банное оборудование и инвентарь, а также средства по уходу за телом и используемые в процедурах, без разрешения сотрудников СПА Ривьера;

- заходить в ВИП зоны при отсутствии права доступа в них;

- без предварительной письменной договорённости с СПА Ривьера проводить коммерческую либо профессиональную кино-, видео- и фотосъёмку на территории СПА Ривьера;

- осуществлять видео- и фотосъёмку других посетителей СПА Ривьера без их согласия;

- размещать любые рекламные, коммерческие материалы, проводить любые рекламные, агитационные, PR и иные акции;

- приносить и включать своё музыкальное оборудование;

- во время посещения СПА Ривьера и процедур не рекомендуется надевать различные украшения (кольца, браслеты, серьги, цепочки и т.д.), так как наличие украшений может привести к получению травм;

- курить в помещениях и на прилегающей территории СПА Ривьера, кроме специально отведенных для этого мест (табачные изделия, электронные системы курения, системы для потребления табака);

- приносить свою еду, напитки (в том числе алкогольные, слабоалкогольные, пиво), веники на территорию СПА Ривьера, в том числе в ВИП зоны, употреблять приобретенные в СПА Ривьера еду и напитки за пределами специально отведенных для этого зон. В случае нарушения данного правила СПА Ривьера вправе выставить счет согласно меню объекта общественного питания;

- находиться на территории СПА Ривьера в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- проносить на территорию СПА Ривьера огнестрельное, пневмоническое, электрошоковое, газовое, метательное, сигнальное, холодное оружие, взрывчатые и пожароопасные, легковоспламеняющиеся вещества, наркотические и ядовитые вещества, химические и взрывчатые вещества, боеприпасы и оружие, включая их части, а также другие предметы и вещества, которые могут представлять угрозу жизни и здоровью людей, причинить материальный ущерб физическим лица и имуществу СПА Ривьера. В случае возникновения подозрений, СПА Ривьера имеет право на осмотр вещей Клиента в его присутствии, право ограничить доступ, право вызывать сотрудников правоохранительных органов;

- совершать действия, которые могут причинить ущерб имуществу СПА Ривьера и Клиентов, а также жизни и здоровью людей, нормальным условиям пребывания на территории СПА Ривьера;

- использовать территорию СПА Ривьера для осуществления какой-либо торговой, коммерческой деятельности без получения письменного разрешения на такую деятельность со стороны администрации СПА Ривьера;

- производить самостоятельное регулирование музыкального и видео сопровождения, работу оборудования СПА Ривьера;

- пользоваться услугами лиц, не являющихся сотрудниками СПА Ривьера (кроме парения в Белорусской лазне);

- пользоваться бассейнами лицам, не владеющими навыками плавания. Администрация СПА Ривьера не несет ответственности за безопасность таких лиц в случае нарушения ими данного пункта Правил;

- бегать, прыгать в зоне бань и саун, а также нырять в бассейн, купель, джакузи, нарушать чистоту и порядок на территории зоны бань и саун, в процедурных кабинетах, а также использовать сантехническое и другое оборудование бань и саун не по прямому назначению;

- удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, использовать акробатические прыжки;

- использовать посуду из стекла, пластмассы в парных, а также в зоне купели и всех остальных бассейнов, и чаш, включая японскую зону, во избежание попадания разбитого стекла на пол и в воду; брать в сауны и бани стаканчики, бутылки и любые другие изделия, что в результате воздействия высоких температур может привести к их возгоранию и ожогам; забрасывать ноги на стены в банях и парных, выносить из зоны душевых мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства и наносить их в аква-термальной зоне;

- во избежание аллергических реакций, самостоятельно осуществлять разбрызгивание средств ароматерапии, аромамасел и т.п. в зонах парения.

- самостоятельно париться вениками в зоне бань и саун, за исключением парения в специально обозначенной бане (Белорусская лазня) вениками, приобретенными исключительно у СПА Ривьера;

- выливать воду или другие вещества на печь в банях и саунах, вращать камни и открывать створки печей;

- занимать (бронировать) шезлонги, лежаки, диваны, скамейки, места в банях и саунах, в том числе в ВИП зонах, личными вещами, а также текстилем;

- проводить индивидуальные гигиенические процедуры (пилинги, бритье, депиляции, эпиляции, корректировку ногтей) в общей зоне парения и душевых;

- посещать СПА Ривьера с животными;

- входить в помещения СПА Ривьера со средствами передвижения (велосипеды, самокаты, сигвей, гироскутер, моноколесо и пр.) а также приносить крупногабаритные вещи;

- нарушать тишину в СПА Ривьера, правила общественного порядка, использовать ненормативную лексику, доставлять неудобства, грубить посетителям и сотрудникам СПА Ривьера, кричать, шуметь, звать на помощь без возникновения реальной надобности;

- и др.

4.14. СПА Ривьера имеет право:

- привлекать третьих лиц для оказания услуг;

- в случае аварийных ситуаций, произошедших не по вине СПА Ривьера и/или обстоятельств непреодолимой силы, при превышении норматива нахождения людей в СПА Ривьера, при возникновении форс-мажорных обстоятельств, в одностороннем порядке ограничивать доступ в оздоровительный центр, а также объем и порядок предоставления услуг Клиентам, без каких-либо компенсаций;

- не допускать на территорию СПА Ривьера лиц в возрасте до 16 лет;

- отказать в допуске на территорию СПА Ривьера и/или оказании бытовой услуги потребителям, которые имеют признаки алкогольного опьянения либо состояния, вызванного потреблением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ, а также при открытых ранах, микротравмах, изменениях кожного покрова (сыпь, пятна, шелушения), ногтей, волос и потребитель не может предоставить справку об отсутствии заразных кожных заболеваний; поражении педикулезом; наличии противопоказаний и особенностей восприятия СПА-услуг и парфюмерно-косметической продукции, о которых потребитель предупредил под роспись;

- убрать личные вещи посетителей и текстиль, находящиеся не в специально отведенных местах;

- требовать соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил, в том числе отказать в предоставлении услуг в случае несоблюдения таких норм и правил.

4.15. Клиенты обязаны:

- бережно относиться к имуществу СПА Ривьера;

- выполнять указания сотрудников, касающиеся правил посещения СПА Ривьера;

- соблюдать Правила, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования сотрудников СПА Ривьера.

4.16. СПА Ривьера не оказывает услуг по хранению имущества Клиентов, а лишь предоставляет им в пользование персональные шкафчики. Риск утраты либо порчи имущества Клиентов во время пребывания в СПА Ривьера лежит исключительно на Клиентах.

4.17. В СПА Ривьера производится фиксация найденных и потерянных вещей. Действия по сообщению о находке, хранению, сдаче и реализацией вещей производятся СПА Ривьера в соответствии со статьями 228, 229 Гражданского кодекса Республики

Беларусь.

4.18. СПА Ривьера в момент проведения развлекательных мероприятий может проводить фото- и видеосъемку с участием Клиентов, а также дальнейшее размещение материалов на открытых рекламных площадках (фотобаннеры, Интернет, печатные издания и прочее).

4.19. СПА Ривьера имеет право на перекрытие отдельных зон оказания услуг во время проведения ремонта, технического обслуживания или иной другой причине без предоставления какой-либо компенсации.

При проведении общих комплементарных услуг СПА Ривьера вправе ограничивать количество посетителей такой услуги ввиду технических особенностей помещений, обеспечения безопасности услуги и комфорта.

4.20. Клиент обязан соблюдать правила иных зон, расположенных на территории СПА Ривьера.

4.21. Порядок нахождения в кабинетах и банях при оказании услуг.

4.21.1. Индивидуальные услуги. Во время проведения индивидуальной процедуры (спа-услуги, парикмахерские услуги, ногтевой сервис, фитнес услуги) в кабинете (бане) одновременно находятся один Клиент (Гость) и один Сотрудник (специалист).

Исключение составляют: индивидуальные спа-услуги (экспресс-парения), проводимые в общей парной в присутствии третьих лиц, а также услуги «в четыре руки», где допускается синхронная работа двух специалистов с одним Клиентом.

Присутствие любых третьих лиц (включая знакомых, друзей, родственников или иных Гостей без записи на данную услугу) в кабинете (бане) во время индивидуальной процедуры строго запрещено.

Допускается присутствие одного совершеннолетнего сопровождающего в случае оказания услуги Клиенту (Гостю) с ограниченными физическими возможностями, которому требуется помощь в передвижении, коммуникации или соблюдении личной гигиены в процессе процедуры.

Сопровождающее лицо находится в кабинете исключительно для оказания необходимой помощи и не вмешивается в процесс проведения процедуры и не дает указаний специалисту. Нахождение сопровождающего допускается только при условии его полного ознакомления с настоящими Правилами и соблюдения санитарно-гигиенических требований.

4.21.2. Групповые и парные услуги. Нахождение нескольких Клиентов (Гостей) и Сотрудников в одном кабинете (бане) разрешено исключительно в рамках следующих программ, прямо предусмотренных Прейскурантом:

Коллективное парение: один пар-мастер (банщик) обслуживает группу Клиентов (не более установленного техническими регламентами количества человек) в зоне Белорусской лазни или иной бане, предназначенной для групповых визитов.

Синхронные (парные) СПА-программы: одновременная работа двух и более специалистов с двумя и более Клиентами в одном просторном кабинете (например, спа-ритуалы для пар, совместные обертывания и т.п.), если это предусмотрено описанием услуги.

Групповые тренировки: проведение фитнес-занятий и инструктажей в специально оборудованных залах с участием инструктора и группы Клиентов.

5. Общие положения по оказанию услуг Клиентам СПА Ривьера

5.1. Клиенты СПА Ривьера могут приобретать услуги в соответствии с Прейскурантом СПА Ривьера. СПА Ривьера имеет право изменять и дополнять перечень услуг в одностороннем порядке. Стоимость услуг, а также длительность их оказания устанавливается СПА Ривьера и может быть изменена по усмотрению СПА Ривьера.

5.2. При опоздании Клиента, Гостя на СПА-услугу, продолжительность услуг сокращается на время опоздания без какой-либо компенсации. В случае опоздания Клиента,

Гостя на услугу, СПА Ривьера вправе отказать в предоставлении услуги ввиду особенностей протокола ее проведения.

5.3. СПА Ривьера оставляет за собой право заменить заявленного специалиста, вносить необходимые изменения в расписание.

При прекращении выпуска парфюмерно-косметических средств, невозможности их поставки и т.п., не позволяющим обеспечить оказание услуг, СПА Ривьера может произвести замену парфюмерно-косметических средств схожих по составу и эффекту без какой-либо компенсации.

5.4. Оплата Клиентом услуг СПА Ривьера осуществляется путем наличного либо безналичного расчета в сроки, определенные администрацией СПА Ривьера, в том числе может предусматриваться возможность оплаты услуг после их оказания. Оплата производится на основании данных чип-браслета и иных имеющихся у СПА Ривьера сведений до того, как Клиент покинет здание СПА Ривьера. При возникновении разногласий Клиент обязан оплатить услуги согласно счета СПА Ривьера до того, как он покинет оздоровительный центр, после чего в течение трех рабочих дней СПА Ривьера рассматривает его претензии и при наличии оснований к их удовлетворению осуществляет возврат излишне оплаченных сумм.

5.5. При возникновении задолженности за услуги СПА Ривьера, СПА Ривьера имеет право приостановить действие Договора (Клубной карты, Абонемента) до погашения задолженности без предварительного уведомления и без компенсации неиспользованного времени. В случае отказа от оплаты задолженности по услугам СПА Ривьера в бесспорном порядке вычитает сумму задолженности из стоимости не оказанных услуг по Договору. При этом срок действия Договора будет уменьшен пропорционально сумме вычета.

5.6. Перед оплатой Входного билета, приобретением Клубной карты, Абонемента или иного документа для входа Клиент вправе принять участие в проводимых акциях заявив о таком намерении и совершив необходимые действия для получения акционного предложения (скидки, бонуса, специального предложения и т.п.). Информация о проводимых акциях размещается в уголке потребителя, официальном сайте или социальных сетях.

5.7. При первом посещении Клиент называет администратору личные данные для занесения их в клиентскую базу. Личные данные обязательны при заключении Договора на приобретение Клубной карты и Абонемента, при приобретении Входного билета они предоставляются по желанию Клиента.

5.8. СПА Ривьера, как оператор персональных данных, обязуется обеспечить сохранность полученных от Клиента, Гостя персональных данных и использовать их в целях, установленных политикой оператора в отношении обработки персональных данных.

6. Ответственность сторон

6.1. Клиент несет ответственность за вред, причиненный имуществу СПА Ривьера, а также третьим лицам в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.2. Клиент несет ответственность в случае неоплаты дополнительных услуг прочих зон СПА Ривьера, в том числе при оформлении, согласно действующему Прейскуранту, разового посещения.

6.3. В случае причинения Клиентом ущерба СПА Ривьера, а также при утере Абонемента, Клубной карты (не предоставлении на рецепции СПА Ривьера), утере чип-браслета, полотенца, халата и прочего имущества СПА Ривьера составляется акт, который подписывается Клиентом и сотрудником СПА Ривьера. В случае отказа Клиента от подписания указанного акта, уполномоченный сотрудник СПА Ривьера подписывает его в одностороннем порядке в присутствии двух человек, а также делает в акте отметку об отказе Клиента от его подписи. Клиент, не позднее пяти календарных дней, либо в иной согласованный с СПА Ривьера в письменном виде срок, обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме. По истечении указанного времени СПА Ривьера вправе в безакцептном порядке списать сумму ущерба из суммы, уплаченной Клиентом по

Договору, в этом случае срок действия Договора сокращается пропорционально списанной сумме. В случае просрочки оплаты Клиентом каких-либо сумм в пользу СПА Ривьера, Клиент оплачивает пеню по ставке 0,2% от не оплаченной в срок суммы за каждый день просрочки оплаты.

6.4. В случае нарушения Клиентом или Гостем настоящих Правил составляется акт, который подписывается Клиентом (Гостем) и сотрудником СПА Ривьера. В случае отказа Клиента от подписания акта, сотрудник СПА Ривьера подписывает его в одностороннем порядке в присутствии двух сотрудников, а также делает в акте отметку об отказе Клиента от подписи. В случае повторного нарушения правил настоящего Правил СПА Ривьера оставляет за собой право отказать Клиенту:

- в дальнейшем оказании услуг по Договору либо отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке;
- в заключение нового Договора в будущем;
- в разовых посещениях СПА Ривьера в будущем.

6.5. Перед оказанием СПА-услуг СПА Ривьера производит анкетирование Клиентов, Гостей. В анкете Клиент, Гость предупреждается под роспись, что оказываемые СПА-услуги не относятся к медицинской деятельности. Клиент подтверждает, что не имеет медицинских противопоказаний для посещения СПА Ривьера и дает письменное согласие к оказанию СПА-услуг. Клиент обязан письменно под роспись предупредить СПА Ривьера об известных ему противопоказаниях и особенностях восприятия СПА-услуг и парфюмерно-косметической продукции, которые могут сделать оказываемые ему СПА Ривьера услуги небезопасными для его здоровья, а также иных Клиентов и сотрудников СПА Ривьера.

Во всех процедурах и прочих мероприятиях, проходящих на территории СПА Ривьера, Клиент участвует на свой риск и под свою ответственность.

6.6. СПА Ривьера, ни при каких обстоятельствах, не несёт ответственности:

- за вред, причиненный здоровью Клиента в результате особенностей состояния его здоровья, а также по вине Клиента;
- за вред, причинённый жизни, здоровью и/или имуществу Клиента действиями третьих лиц;
- за утрату или повреждение личных вещей, оставленных Клиентом в раздевалках или в других помещениях СПА Ривьера.

6.7. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы.

7. Заключительные положения

7.1. При посещении СПА Ривьера Клиент по своему усмотрению вправе указывать в предчеках, выдаваемых при оказании услуг, иных сервисах безналичной оплаты, сумму «чаевых» сотруднику СПА Ривьера и оплачивать ее при проведении расчетов за услуги.

7.2. Предоставляемые Клиентом личные данные являются конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

7.3. Настоящие Правила размещены на Официальном сайте СПА Ривьера, а в бумажном варианте – на информационном стенде (уголке потребителя). Неотъемлемой частью настоящих Правил являются утверждаемые, изменяемые и (или) дополняемые СПА Ривьера в одностороннем порядке: Прейскурант услуг СПА Ривьера и иные документы, определяющие порядок оказания отдельных услуг СПА Ривьера и их стоимость.

7.4. На сумму уплаченной в пользу СПА Ривьера предварительной оплаты проценты за коммерческий заем не начисляются и не уплачиваются.

7.5. СПА Ривьера имеет право в одностороннем порядке изменять Правила в любое время частично либо полностью, с уведомлением Клиентов путём размещения информации на Официальном сайте СПА Ривьера, на рецепции СПА Ривьера или путем указания

соответствующей информации на информационных табличках, размещаемых на территории оздоровительного центра. В случае если в течение десяти календарных дней со дня размещения информации на Официальном сайте СПА Ривьера Клиент в письменной форме не уведомил СПА Ривьера об отказе продолжать пользоваться услугами СПА Ривьера с учётом изменённых Правил, измененная редакция Правил считается принятой Клиентом.