

# REGULAMIN

## KORZYSTANIA Z KOMPLEKSU SPORTOWO-REKREACYJNEGO „TERMY MALTAŃSKIE” UL. TERMALNA 1, 61-028 POZNAŃ

Zakup biletu równoznaczny jest z akceptacją warunków regulaminu korzystania z Kompleksu Sportowo-Rekreacyjnego „Termy Maltańskie”.

### I. PRZEPISY 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, które łącznie dalej nazywane są halami basenowymi, zewnętrznej plaży oraz strefy saun „Świątynia Relaksu”.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje wszystkie osoby odwiedzające Kompleks.
5. Przed rozpoczęciem korzystania z jakichkolwiek urządzeń sportowych lub rekreacyjnych wchodzących w skład Kompleksu należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz instrukcjami użytkowania atrakcji basenowych, saun i innych urządzeń oraz stosować się do nich w czasie pobytu na terenie Kompleksu. Wszystkie urządzenia udostępniane klientom Kompleksu posiadają wymagane atesty i zapewniają bezpieczne korzystanie, zgodnie ze stosownymi instrukcjami.
6. Klienci odwiedzający strefę saun „Świątynia Relaksu” zobowiązani są ponadto do zapoznania się ze szczegółowymi zasadami i przeciwwskazaniami dotyczącymi korzystania z saun, dostępnymi w Recepcji Kompleksu oraz na stronie internetowej Kompleksu.
7. Wszystkie osoby znajdujące się na terenie Kompleksu zobowiązane są do bezzwłocznego podporządkowania się nakazom ratowników oraz komunikatom ogłaszanym przez radiowęzel przez kierownictwo Kompleksu oraz osób przez nie uprawnione do wydawania takich nakazów.
8. Osoby przebywające na terenie Kompleksu, naruszające porządek publiczny, dobre obyczaje, w tym używające wulgaryzmów, stwarzające zagrożenie dla innych osób przebywających w obiekcie, a także osoby nie stosujące się do przepisów niniejszego Regulaminu, do zaleceń służb porządkowych, pracowników obsługi, a w szczególności ratowników, będą usunięte z terenu Kompleksu bez prawa zwrotu wcześniej uiszczonych opłat.
9. Na terenie Kompleksu obowiązuje zakaz:
  - a. palenia papierosów i spożywania napojów alkoholowych, używania zakazanych środków psychotropowych lub innych środków odurzających,
  - b. wnoszenia ostrych narzędzi oraz innych przedmiotów niebezpiecznych,
  - c. wnoszenia żywności, a także innych towarów w opakowaniach szklanych,
  - d. wprowadzania i przebywania zwierząt,
  - e. przebywania w miejscach nieprzeznaczonych dla odwiedzających, w szczególności w miejscach, w których istnieją elementy konstrukcyjne lub instalacje zapewniające funkcjonowanie Kompleksu,
  - f. wstępu osób, których stan wskazuje na spożycie alkoholu, środków psychotropowych lub innych środków odurzających oraz zachowujących się w sposób agresywny lub zagrażający bezpieczeństwu pozostałych gości.
10. Kompleks jest monitorowany w sposób ciągły w celu zapewnienia bezpieczeństwa jego klientom oraz mieniu zarówno przez nich wniesionemu na teren Kompleksu, jak i mieniu Spółki. Urządzenia monitorujące nie zostały zainstalowane w miejscach, w których naruszałoby dobra osobiste osób odwiedzających Kompleks, tj. w toaletach, salach prysznicowych, przebieralniach i saunach.
11. Klienci odwiedzający Kompleks wyrażają zgodę na:
  - a. monitorowanie własnego w nim pobytu,
  - b. wykorzystanie zapisów monitoringu w przypadku kwestii spornych, dotyczących m.in. uregulowania opłat za korzystanie z usług oferowanych w Kompleksie lub zachowania się zgodnie z Regulaminem.
12. Nagrywanie filmów oraz robienie zdjęć dozwolone jest wyłącznie w celach prywatnych. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie dóbr osobistych, m.in. poprzez upublicznienie wizerunku, przez osoby trzecie w tym klientów Kompleksu.
13. Na terenie Kompleksu zabrania się prowadzenia działalności komercyjnej i akwizycyjnej bez uzyskania uprzednio pisemnej zgody Zarządcy Kompleksu, jak też bez posiadania stosownych pozwoleń w tym zakresie.

14. W razie jakichkolwiek wątpliwości co do okoliczności mogących mieć wpływ na przebywanie odwiedzającego w Kompleksie, klient może zwrócić się o pomoc do Biura Obsługi Klienta / Recepcji (obsługa Kompleksu), znajdującej się na parterze Kompleksu.
15. Podstawą wstępu dla widzów uczestniczących w imprezach i wydarzeniach odbywających się w hali basenów sportowych Kompleksu jest ważny bilet wstępu lub zaproszenie, o ile organizator nie zadecyduje inaczej. Każdy wchodzący na teren hali basenów sportowych zobowiązany jest do okazania służbie porządkowej i informacyjnej swojego biletu wstępu lub zaproszenia.
  - 15.1 Bilet wstępu lub zaproszenie upoważnia posiadacza do:
    - a. zajęcia miejsca określonego na bilecie lub zaproszeniu,
    - b. korzystania z bazy gastronomicznej przygotowanej w ramach imprezy bądź wydarzenia,
    - c. korzystania z szatni i WC.
  - 15.2 Posiadacz ważnego biletu lub zaproszenia jest zobowiązany do:
    - a. zachowania się zgodnie z regulaminem obiektu, zarządzeniami policji, straży pożarnej, służb porządkowych i informacyjnych oraz zaleceniami prowadzącego imprezę,
    - b. korzystania wyłącznie z wejść na obiekt i wyjść z niego w miejscach wyznaczonych do tego celu,
    - c. poruszania się w Kompleksie wytyczonym ciągiem komunikacyjnym,
    - d. okazania na wezwanie służby porządkowej zawartości posiadanego bagażu.
  - 15.3 Bilet wstępu na imprezy lub wydarzenia organizowane w hali basenów sportowych nie upoważnia do wstępu do innych stref obiektu i korzystania z usług oferowanych w Kompleksie.

## II. ZASADY KORZYSTANIA Z HAL BASENOWYCH.

1. Przed wejściem na halę basenową należy zdjąć biżuterię lub innego rodzaju akcesoria, które łatwo utracić podczas aktywności w wodzie. Również akcesoria pływackie, z których uczestnik korzysta na hali basenowej 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 szafkach i zamykania tych szafek, poprzez przytrzymanie transpondera (paska z elektronicznym chipem) do momentu zapalenia się czerwonej diody. Natomiast rzeczy wartościowe powinny być przechowywane w przeznaczonych do tego szafkach depozytowych. Za przechowanie rzeczy wartościowych w szafkach depozytowych jest pobierana kaucja. Spółka zastrzega sobie możliwość odmowy przechowania rzeczy o szczególnie dużej wartości lub rzeczy, których przechowanie byłoby niemożliwe lub szczególnie utrudnione. Wierzchnie okrycia można pozostawiać w szatni.
3. Bezwzględnie zakazane jest wnoszenie lub przechowywanie na terenie Kompleksu przedmiotów lub substancji zakazanych, niebezpiecznych lub utrudniających korzystanie z Kompleksu przez inne osoby.
4. Dzieci do lat 13 mogą przebywać w hali basenowej oraz kąpać się wyłącznie pod opieką osób pełnoletnich. Obsługa Kompleksu w przypadku wątpliwości, co do wieku dziecka, ma prawo do sprawdzenia legitymacji szkolnej. W przypadku braku lub odmowy okazania dokumentu potwierdzającego wiek osoby, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, bilet nie zostanie sprzedany.
5. Zabrania się korzystania z hali basenowej 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. 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 urządzeń hali basenowej 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. W hali basenowej 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 pieluchomajtki (swimmersy) przeznaczone do kąpieli.
9. Po przekroczeniu bramki głównej obowiązuje obuwie basenowe.
10. Każdy użytkownik zobowiązany jest przed wejściem do hali basenowej do dokładnego umycia całego ciała, pod przeznaczonymi do tego celu prysznicami znajdującymi się pomiędzy szatniami, a halą basenową 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. Przy korzystaniu ze zjeżdżalni wodnych należy bezwzględnie przestrzegać instrukcji znajdujących się przy stanowiskach startowych oraz stosować się do sygnalizacji świetlnej.
13. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zniszczenia strojów kąpielowych bądź akcesoriów pływackich należących do klientów.
14. Organizator pobytu grupy zorganizowanej oraz jej opiekun ponoszą solidarną odpowiedzialność za skutki zachowań uczestników grupy.
15. Grupy zorganizowane muszą posiadać co najmniej jednego opiekuna na 15 uczestników, odpowiedzialnego za swoich podopiecznych (uczestników grupy) przez cały czas przebywania na terenie Kompleksu.
16. Opiekun grupy przed wejściem do hali basenowej zobowiązany jest każdorazowo wypełnić formularz zgłoszeniowy grupy zorganizowanej oraz zapoznać członków grupy z niniejszym Regulaminem. Formularz zgłoszeniowy można pobrać w Recepcji Kompleksu lub ze strony internetowej Kompleksu.
17. Zajęcia grupowe z nauki i doskonalenia pływania odbywają się według ściśle określonego harmonogramu dostępnego w Recepcji Kompleksu.
18. Opiekun grupy przed i po zajęciach zobowiązany jest sprawdzić liczebność grupy, za którą jest odpowiedzialny. W razie nieobecności któregokolwiek z uczestników grupy i braku informacji o jego miejscu pobytu, opiekun zobowiązany jest zgłosić ten fakt osobie należącej do obsługi Kompleksu.
19. Opiekun grupy po wejściu do hali basenowej zobowiązany jest skontaktować się z instruktorem nauki pływania celem ustalenia zasad pobytu i nadzoru nad podopiecznymi.
20. Zajęcia mogą się odbywać tylko w obecności instruktorów pływania i ratowników.
21. Na zajęciach z nauki i doskonalenia pływania przeprowadzanych dla osób poniżej 18 roku życia obecni mogą być ponadto ich rodzice lub opiekunowie w wyznaczonych w tym celu miejscach.
22. Opiekunowie grup zobowiązani są do przebywania w hali basenowej w stroju sportowym lub kąpielowym oraz w obuwiu basenowym.
23. Na terenie hali basenowej 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, zakazanych środków psychotropowych lub innych środków odurzających, jak również podobnie działających środków,
  - f. wszczynania fałszywych alarmów, jak też celowego wzbudzenia 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 jedynie w miejscu do tego przeznaczonym i wskazanym przez instruktora,
  - 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, hali basenowej z wyłączeniem baru-restauracji,
  - m. niszczenia wyposażenia oraz znaków informacyjnych umieszczonych w Kompleksie,
  - n. zanieczyszczania wody basenowej,
  - o. używania jakichkolwiek środków chemicznych, w tym szamponów i mydła poza strefą prysznicy,
  - p. umieszczania w nieckach basenów leżaków i krzeseł,
  - q. niszczenia zieleni i elementów wystroju wnętrza Kompleksu,
  - r. korzystania z leżaków, krzeseł i leżanek bez podłożonych ręczników,
  - s. używania: instrumentów muzycznych, urządzeń odtwarzających dźwięki, odbiorników telewizyjnych, lornetek.
24. Wszelkie skałeczenia, urazy oraz nieprawidłowości należy zgłaszać niezwłocznie najbliższemu ratownikowi lub, w przypadku przebywania poza halą basenową, osobie z obsługi Kompleksu.
25. Podczas niesprzyjających warunków atmosferycznych obowiązuje zakaz przebywania w nieckach basenów zewnętrznych (rekreacyjnym i solankowym), w basenie z falą oraz w zjeżdżalniach wewnętrznych i zewnętrznych. Zgoda na wejście do w/w zostanie podana oddzielnym komunikatem. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia wynikające z warunków atmosferycznych i w takich przypadkach nie przysługuje zwrot kosztów zakupu biletu wstępu lub karnetu.

### III. ODPLATNOŚĆ.

1. Podstawą rozliczenia pobytu w Kompleksie jest cennik zatwierdzony przez Zarząd Spółki. Cennik dostępny jest do wglądu w Recepcji Kompleksu oraz na stronie internetowej Kompleksu.
2. Opłata za bilety pobierana jest z góry, według cennika i nie podlega zwrotowi, chyba że do niewykonania usługi doszło z winy Spółki.
3. 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, osobom które ukończyły 60 rok życia.
4. Bilet bezpłatny 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.
5. Czas pobytu w Kompleksie mierzony jest od momentu przejścia przez bramkę przy kasie do chwili odczytu z transpondera przy wyjściu. Dodatkowy, bezpłatny czas przeznaczony na przebranie wynosi 10 minut.
6. Nieprzekroczenie bramki w ciągu 10 minut od zakupu biletu powoduje rozpoczęcie naliczania czasu od momentu nabicia transpondera w kasie Kompleksu.
7. Istnieje możliwość jednorazowego zatrzymania czasu pobytu w strefie płatnej przy kasie wyjściowej na okres 10 minut.
8. Bilet całonocny upoważnia do jednokrotnego wejścia do Kompleksu i korzystania z atrakcji, dostępnych w ramach wykupionego biletu. Wyjście poza teren Kompleksu, przekroczenie bramki wyjściowej, równoznaczne jest z unieważnieniem biletu.
9. Odpłatność za usługi dodatkowe, a zwłaszcza za posiłki i napoje w restauracji czy w barze „Świątyni Relaksu”, wypożyczenie ręczników, płaszczy kąpielowych, skorzystanie z solarium itp., jest naliczana oddzielnie, zgodnie z aktualnym cennikiem.
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. Jeżeli tego nie uczyni 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, wyludzenie usługi innej, tzw. szalbierstwo, i zostanie zgłoszone na Policję.
13. Spółka zastrzega sobie możliwość wyłączenia z użytku części urządzeń bez podania przyczyny bez wpływu na cenę biletów.

### 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 karty bezzwrotnej w Biurze Obsługi Klienta za zgubienie lub zniszczenie:
  - 3.1. transpondera - w wysokości 50 zł w przypadku gdy istnieje możliwość zdalnego rozliczenia transpondera (na podstawie paragonu wejściowego) w pozostałych przypadkach kara wynosi 300 zł;
  - 3.2. żetonu (zawieszki) z numerem wieszaka w szatni zewnętrznej - w wysokości 30 zł
  - 3.3. kluczyka do szafki depozytowej - w wysokości 50 zł
  - 3.4. wypożyczonego ręcznika dużego (70 cm x 140 cm) - w wysokości 50 zł
  - 3.5. wypożyczonego ręcznika małego (50 cm x 100 cm) - w wysokości 20 zł
  - 3.6. wypożyczonego płaszcza kąpielowego (rozmiar: M,L, XL) - w wysokości 100 zł

3.7 wypożyczonego prześcieradła - w wysokości 50 zł

3.8 wypożyczonego czepka ( dotyczy tylko grup zorganizowanych) - w wysokości 15 zł

4. Spółka nie odpowiada za wypadki spowodowane nieprzestrzeganiem niniejszego Regulaminu, instrukcji korzystania z jakichkolwiek urządzeń sportowych lub rekreacyjnych wchodzących w skład Kompleksu, wskazań obsługi oraz spowodowane wyłącznie z winy klienta/odwiedzającego.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności 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 oraz instrukcjami użytkowania jakichkolwiek urządzeń sportowych lub rekreacyjnych wchodzących w skład Kompleksu.
7. Zdarzenia spowodowane przez niewłaściwe korzystanie z atrakcji wodnych, niewykonywanie wskazań i poleceń obsługi będą traktowane jako szkoda, za którą Spółka nie będzie ponosić odpowiedzialności.
8. Osobom, które wcześniej naruszyły Regulamin Korzystania z Kompleksu sportowo-rekreacyjnego „Termy Maltańskie”, 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](http://www.termymaltanskie.com.pl).

Magdalena Wesółowska

Prezes Zarządu