

## **Правила пользования и Условия регистрации в Anjana SPA Karavansaray**

1. Настоящие Правила определяют порядок поведения Клиентов желающих воспользоваться услугами Anjana SPA Karavansaray (далее СПА) и являются обязательными для всех без исключения Клиентов. Клиент обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами.
2. Любое лицо, желающее воспользоваться услугами Anjana SPA Karavansaray (далее СПА) в первую очередь обязано зарегистрироваться в СПА.
3. Время работы СПА: **ежедневно с 11.00ч. - до 23.00ч.**, Фитнес ежедневно **с 07:00ч. до 23:00ч.** Клиент имеет право посещать СПА в дни и часы, установленные Администрацией. Количество Клиентов, допускаемых для входа на территорию СПА, а также количество посещений для каждого Клиента определяется Администрацией.
4. В Фитнес залах необходимо носить соответствующую одежду (спортивную обувь, спортивный костюм, шорты, футболки, колготки и т. п.) Запрещено заниматься спортом в другой одежде.
5. СПА не несет ответственности за состояния здоровья Клиентов для участия в спортивных мероприятиях и занятиях спортом в СПА и/или за наличие или отсутствие медицинского заключения и/или за нарушение рекомендаций врача. Каждый Клиент обязан оценить свои физические возможности, состояние здоровья для безопасного посещения СПА услуг.
6. В случае возникновения проблем со здоровьем Клиента на территории СПА. СПА и/или его работники вызовут машину скорой помощи. При этом СПА и его работники, не несут ответственности за любой материальный или моральный ущерб здоровью Клиента.
7. СПА в целях улучшения сервиса и/или в связи с производственной необходимостью заранее уведомив Клиента имеет право изменить условия регистрации, правила пользования, мероприятия, дополнительные услуги, способы предоставления услуг, рабочий распорядок, а также стоимость платных услуг и дополнительных платных мероприятий.
8. СПА, при условии публикации заранее объявлений, находящихся внутри СПА, имеет право изменить даты и время предоставления услуг СПА.
9. Клиент обязуется соблюдать все правила СПА, с которыми он ознакомился после подтверждения регистрации, а также те, которые публикуются в различное время на территории СПА, в социальных сетях и т.д. считаются равнозначными уведомлению Клиенту.
10. Клиент заявляет о своей согласии с правилами пользования, опубликованными на интернет-странице СПА, размещенными внутри СПА, а также выданными нарочно Клиенту в виде журнала регистрации и брошюр. Получатель услуг обязуется воспользоваться услугами СПА и оборудованием, расположенным на территории СПА в соответствии с этими правилами. Клиент заявляет, что ознакомился со всеми Правилами пользования, и обязуется соблюдать их, а также начать занятия спортом согласно Правилам пользования.
11. Клиент, который истек срок действия абонемента, не имеет права воспользоваться промоакциями, организуемыми СПА.

12. Без ведома Администрации на территории СПА запрещено производить видео- и фотофиксацию на любое устройство записи.

13. Клиент или его гость не имеют права продавать какой-либо товар или проводить демонстрацию такого товара на территории СПА.

14. СПА не несет ответственности за потерянные вещи. В случае любой утери Клиент обязан обратиться в отдел обслуживания гостей.

15. Любой найденный СПА предмет, если после хранения в течение 3-х месяцев никто из Клиентов не обратился по форме за его изъятием, подлежит уничтожению или передаче в благотворительные организации. Клиент теряет всякое право на истребование утерянного предмета, срок хранения которого превысил 3-х месячный период. Нижнее белье и аналогичные предметы необходимо уничтожить в полном соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями в течение 2-х дней, найденные влажные вещи необходимо уничтожить в течение 15 дней, при условии сохранения гигиенических условий.

16. Полотенца, журналы и аналогичные материалы, полученные в СПА, после использования/ завершения мероприятия необходимо незамедлительно вернуть, если такие материалы не были вовремя возвращены, то СПА имеет право требовать оплаты их стоимости с Клиента.

17. СПА не несет ответственности за потерю, повреждения или ущерб, причиненный (находящимся в шкафу, внутри или снаружи машины) личным вещам и/или транспортным средствам.

18. Об отмене бронирования в СПА необходимо уведомить за 3 часа заранее. При отмене бронирования менее чем за 2 часа до назначенного времени, возврат оплаченных денежных средств не осуществляется. При этом если отмена бронирования не будет произведена в указанное время, то такое бронирование отменяется автоматически и выделенное время передается в пользование другим Клиентом. Если бронирование отменено ранее назначенного времени и в связи с этим отсутствует возможность передать это время в пользование другим Клиентам, то стоимость услуг будет оплачена Клиентом, несущим ответственность за позднюю отмену.

19. Администрация СПА просит Клиентов следить за собственной безопасностью и обеспечивать безопасность своих гостей и/или детей, которых они сопровождают, а также просит быть особенно внимательными при использовании следующих мест и оборудования СПА: Фитнес центр и находящиеся в этом зале все грузы, тренажеры и оборудование, Сауны, Парные комнаты, Турецкие бани, Студия. А также все оборудование в этих залах.

20. Клиент и/или его гости и/или дети (соответствующие возрастным ограничениям для использования оборудования) должны строго соблюдать рекомендации предупреждающих табличек на территории СПА, и несут ответственность в случае нарушения таких рекомендаций и причинения вреда здоровью окружающим и используемому оборудованию.

21. На территории СПА курение разрешено только в специально отведенных местах для курения, выделенных администрацией СПА.

22. Запрещено приходить с домашними животными.

23. На территории СПА запрещено играть в настольные или карточные игры, за исключением проведения соответствующих мероприятий на территории СПА.

24. Клиенту и/или его гостям, даже при наличии разрешения, запрещено проходить на территорию СПА с колюще-режущими предметами, взрывчатыми веществами и оружием. Все такие предметы и оружие необходимо сдать в безопасный сейф сотрудникам на ресепшене гостиницы при входе в СПА. В противном случае Клиенту и/или его гостям запрещено проходить на территорию СПА.

25. Запрещено проносить на территории СПА и Фитнес залов еду и напитки, кроме купленных в ресторане.

26. Принимать пищу специально отведенных местах. (места для приема пищи - Vitamin Bar)

27. Только работникам СПА разрешено включать и настраивать кондиционеры и музыку. Клиенту и/или его гостям запрещено трогать их.

28. На территории СПА, где висят запрещающие таблички, запрещено использовать сотовые телефоны.

29. При необходимости, Администрация может предоставить Клиенту пропуск. Если Клиент потеряет пропуск, он должен незамедлительно уведомить об этом Администрацию. В противном случае СПА никакой ответственности не несет. Стоимость нового пропуска 1000 (тысяча тенге). Клиент обязан оплатить стоимость пропуска.

30. СПА, для обеспечения безопасности Клиента, имеет право организовать различные способы проверки личности при входе на территорию СПА, при этом он может в любое время изменить применяемые процедуры. СПА обязан следовать этим процедурам и по требованию СПА предъявить выданный ему пропуск или действительное удостоверение личности.

31. Закрытие раздевалок происходит одновременно с закрытием фитнес центра, если Клиент после занятий в фитнес центре желает успеть воспользоваться раздевалкой, то он должен завершить свои занятия не менее чем за 20 минут до закрытия и покинуть раздевалку и СПА до закрытия.

32. Клиент при занятиях на тренажерах обязан пользоваться полотенцем и не пачкать тренажеры. Если условиями эксплуатации тренажера допускается, то для занятий на тренажерах можно попросить Администрацию СПА предоставить дезинфицирующее средство.

33. Клиент должен следить за тем, чтобы не использовать ароматы, помаду или лекарства с резким запахом.

34. В часы пикового наплыва посетителей (с 18:00 до 23:00) занятия на кардио-тренажерах не должны превышать 20 минут.

35. Администрация СПА имеет право из зоны СПА и спортивного зала без предъявления оснований выпроводить любого Клиента, который не соблюдает настоящие правила и беспокоит других Клиентов.

36. В случае утраты или повреждения имущества СПА по вине Клиента, Клиент обязан возместить причиненный ущерб, а также нести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РК.

### **СПА УСЛУГИ ПО ПРОЦЕДУРАМ**

37. Услуга предоставляется по предварительной записи.

38. Запрещено приходить на процедуру в алкогольном опьянении.

39. Клиент должен прийти в СПА заранее за 15- 20 минут до начала сеанса.

40. Рекомендуется перед сеансом посидеть в сауне 15 минут. Клиент обязан соблюдать нижеуказанные правила бронирования услуг в СПА и отмены бронирования.

41. Если Клиент опоздает на процедуру, то срок обслуживания будет сокращен. При этом не допускается превышать забронированный промежуток времени.

42. Беременные женщины перед посещением СПА должны проконсультироваться с лечащим врачом и посещать только при положительном заключении специалиста.

### **ВЛАЖНЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ (Парная комната, Сауна, Турецкая баня )**

43. Даже при наличии простыни и/или халата, обязательным является ношение купальников и плавок.

44. Не рекомендуется находиться в парной, сауне, турецкой бане более 15 минут.

45. Перед посещением парной, сауны, турецкой бани рекомендуется принять душ, не рекомендуется находиться в таких помещениях невымытым.

46. После посещения парной, сауны и турецкой бани настоятельно просим Вас восполнить недостаток жидкости в организме, употребив для этого требуемое количество жидкости (воды, айрана и сока).

47. Запрещено заходить в парную, сауну и турецкую баню в обуви.

48. Запрещено читать газеты, журналы и т. п. в парной, сауне и турецкой бане.

49. Перед посещением и после посещения парной, сауны и турецкой бани рекомендуется принять душ.

50. В сауне и парной комнате запрещено пользоваться мочалкой, делать пилинг, использовать мыло и шампунь, принимать процедуры по уходу за телом.

51. Не рекомендуется посещать парную, сауну, турецкую баню сразу после приема пищи.

52. Во влажных помещениях обязательно применять полотенце.

53. После каждого сеанса сауны по истечению 15 минут примите холодный душ, начиная с ног.

54. Рекомендуется получателям услуг старше 50-ти лет проходить ежеквартальное обследование у врачей на предмет допуска в зону влажных помещений, а также допуска в другие зоны обслуживания.

55. Получатель услуг, почувствовавший недомогание, тошноту или головокружение во время посещения влажных помещений должен незамедлительно обратиться за помощью к Администрацией СПА.

### **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗДЕВАЛКАМИ**

56. Шкафы для одежды в раздевалках предназначены только для единовременного использования, после чего их нужно освободить и оставить открытыми.

57. Администрация СПА оставляет за собой право вскрыть закрытые шкафы мастер кодом. Клиент для открывания и закрывания шкафов в помещениях для переодевания в СПА пользуется четырехзначным кодом. Если Клиент забудет код от шкафчика, то он должен обратиться к администрации СПА. СПА в целях обеспечения безопасности и требований санитарно-гигиенических нормативных документов имеет право в сопровождении службы безопасности открыть шкафы ключом «master code» и освободить

шкафы от имеющихся внутри вещей. Если внутри вскрытого шкафа имеются вещи, то они передаются на ответственное хранение для выдачи Клиенту. СПА не несет ответственности за сохранность и целостность вещей, находящихся внутри шкафов.

#### **ДЕТИ-ОБЩИЕ ПРАВИЛА**

58. Ответственность за детей любого возраста несут родители.

59. СПА предоставляет услуги лицам от 12 лет и старше. Для детей от 12 до 18 лет необходимо предоставить письменное разрешение от законных представителей (родителей и т.д.).

60. Фитнес услуги для лиц от 16 лет. С 16 до 18 лет необходимо предоставить письменное разрешение от законных представителей (родителей и т.д.).

**Настоящий документ разработан  
И утвержден Руководством  
ТОО «TURKISTAN SILK WAY HARBOR»  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 года.**

**Правила посещения  
Anjana SPA Karavansaray**

**Туркестан, 2024**