

Правила посещения Центра плавания с дельфинами

ООО «Возрождение ВВЦ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, локальными нормативно-правовыми актами ООО «Возрождение ВВЦ (далее – Москвариум) и регламентируют порядок посещения Центра плавания с дельфинами Москвариума, а также порядок продажи, обмена и возврата билетов на мероприятия, проводимые в Центре плавания с дельфинами Москвариума («Плавание с дельфинами», «Интерактивное общение с дельфинами» и пр.).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения в Центре плавания с дельфинами и на официальном сайте Москвариума www.moskvarium.ru.

2. Правила предоставления услуг по посещению мероприятий, проводимых в Центре плавания с дельфинами

2.1. Приобретение услуги.

Посетитель (покупатель) может заказать и приобрести услугу по посещению мероприятия, проводимого в Центре плавания с дельфинами («Плавание с дельфинами», «Интерактивное общение с дельфинами»):

- в Центре плавания с дельфинами Москвариума (по адресу: г. Москва, проспект Мира д.119, стр. 23, подъезд 17);
- на кассах Москвариума (по адресу: г. Москва, проспект Мира д.119, стр. 23);
- путем направления соответствующей заявки на адрес электронной почты swim@moskvarium.ru.

2.2. Москвариум не несет какой – либо ответственности за приобретение услуг по посещению мероприятий Центра плавания с дельфинами Москвариума у иных лиц.

2.3. При приобретении услуги по посещению мероприятия, проводимого в Центре плавания с дельфинами, посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Центра плавания с



дельфинами Москвариума.

2.4. Приобретая услугу по посещению мероприятия, проводимого Центром плавания с дельфинами Москвариума, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг, а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю электронного билета, фискального чека, подарочного сертификата (в т.ч. подарочный сертификат в электронном виде).

2.5. В случае приобретения услуги по посещению мероприятия, проводимого Центром плавания с дельфинами Москвариума для несовершеннолетнего посетителя, ответственность за соблюдение данных Правил несут его родители или иные законные представители, сопровождающие ребенка на мероприятии.

2.6. Сотрудники Центра плавания с дельфинами имеют право попросить предоставить перед началом сеанса свидетельство о рождении ребенка или любой другой документ, подтверждающий возраст ребенка, в случае возникновения спорных ситуаций.

2.7. При предварительном бронировании услуги, посетитель (покупатель) обязан произвести оплату услуги в течении 24 (двадцати четырех часов) с момента бронирования. В случае отсутствия оплаты, бронь услуги снимается.

2.8. При наличии каких-либо особенностей здоровья, в т.ч. ментального здоровья или физического развития, о которых тренер должен знать до сеанса, при бронировании даты и времени сеанса плавания, сообщите об этом менеджерам Центра плавания с дельфинами Москвариума по тел. 8 (495) 739 00 91 и, дополнительно по эл. почте swim@moskvarium.ru. Указанные данные необходимо предоставить не менее чем за 24 часа до начала курса (сеанса), иначе Москвариум вправе отменить или перенести курс (сеанс) на более поздний срок. Данная информация необходима нам, чтобы ваш сеанс прошел максимально комфортно и безопасно.

2.9. В случае, если информация об имеющихся особенностях здоровья/ физического развития или самочувствия участника/ков сеанса плавания не была предоставлена в порядке, предусмотренном п. 2.8. настоящих Правил, сотрудники Центра плавания с дельфинами имеют право самостоятельно оценить ситуацию и возможность безопасного проведения сеанса плавания с дельфинами, а также вправе принимать решение о проведении сеанса или отказе участнику/кам в проведении сеанса.

2.10. В Центре плавания с дельфинами установлены ограничения на вход по максимальной массе тела посетителя – не более 100 кг.

2.11. В случае невозможности проведения сеанса плавания с дельфинами по причине непредоставления информации об особенностях здоровья/физического развития или самочувствия участника/ков сеанса, посетителю/лям может быть предложен один из перечисленных вариантов:

- проведение сеанса плавания с доплатой за услугу «Тренер в воде» в этот же день (при наличии возможности) или в иной день;
- проведение сеанса плавания другим составом участников в этот же день или в иной день;
- возврат денежных средств за услугу.

2.12. Гидрокостюмы и полотенца, предоставленные Центром посетителю/лям на сеанс, являются собственностью Москвариума и подлежат обязательному возврату после сеанса.

3. Порядок отказа от предоставления услуг на мероприятия, проводимые в Центре плавания с дельфинами (за исключением услуг, приобретаемых по подарочному билету (далее- подарочному сертификату)

3.1. Порядок отказа от предоставления услуги «Плавание с дельфинами»:

3.1.1. В случае отказа от услуги более чем за 72 часа до календарной даты проведения мероприятия, касса Центра плавания с дельфинами Москвариума возмещает покупателю 100 (сто) процентов от стоимости услуги.

3.1.2. В случае отказа от услуги менее чем за 72 часа до календарной даты проведения мероприятия, касса Центра плавания с дельфинами Москвариума не возмещает покупателю стоимость услуги.

3.1.3. Покупателю предоставляется возможность (единожды) произвести перенос даты оказания услуги в срок не менее чем за 24 часа до календарной даты проведения мероприятия на другую дату, при наличии свободных мест на мероприятие на предполагаемую дату обмена.

3.2. Порядок отказа от предоставления услуги «Интерактивное общение с дельфинами»:

3.2.1. Услуга «Интерактивное общение с дельфинами» является групповой услугой.

3.2.2. В случае отказа покупателя (одного из участников) от услуги более чем за 72 часа до календарной даты проведения мероприятия, касса Центра плавания Москвариума возмещает покупателю 100 (сто) процентов от стоимости услуги.

3.2.3. В случае отказа одного из участников от услуги менее чем за 72 часа до календарной даты проведения мероприятия, касса Центра плавания с дельфинами Москвариума не возмещает покупателю стоимость услуги.

3.2.4. Покупателю предоставляется возможность (единожды) произвести перенос даты оказания услуги в срок не менее чем за 24 часа до календарной даты проведения мероприятия на другую дату, при наличии свободных мест на мероприятие на предполагаемую дату обмена.

3.3. Порядок отказа от предоставления услуги «Школа юного тренера»:

3.3.1. Услуга «Школа юного тренера» является групповой услугой.

3.3.2. В случае отказа покупателя (одного из участников) от услуги более чем за 72 часа до календарной даты проведения мероприятия, касса Центра плавания Москвариума возмещает покупателю 100 (сто) процентов от стоимости услуги.

3.3.3. В случае отказа одного из участников от услуги менее чем за 72 часа до календарной даты проведения мероприятия, касса Центра плавания с дельфинами Москвариума не возмещает покупателю стоимость услуги.

3.3.4. Покупателю предоставляется возможность (единожды) произвести перенос даты оказания услуги в срок не менее чем за 24 часа до календарной даты проведения мероприятия на другую дату, при наличии свободных мест на мероприятие на предполагаемую дату обмена.

4. Правила действия подарочных сертификатов на посещение мероприятий, проводимых в Центре плавания с дельфинами

4.1. Подарочный сертификат с фиксированной датой действителен только на указанные дату и время посещения.

4.2. Обмену и возврату подарочный сертификат не подлежит, в случае утери не восстанавливается.

4.3. Подарочный сертификат с «открытой» датой действителен в течение 180 дней с даты приобретения и дает право выбрать, и забронировать владельцу подарочного сертификата для себя время и дату оказания услуги по предварительному согласованию с сотрудниками Центра плавания с дельфинами Москвариума (для уточнения наличия свободного места на указанное время и дату).

4.4. В случае неявки владельца подарочного сертификата в указанное в подарочном сертификате/согласованное с представителями Центра плавания с дельфинами время,

подарочный сертификат аннулируется. Денежные средства возврату не подлежат.

5. Правила поведения посетителей при получении услуги

«Плавание с дельфинами» (20 минут в воде)

5.1. Подготовка к плаванию:

- к плаванию с животными допускаются посетители, имеющие при себе справку из лечебно-профилактического учреждения, разрешающую посещение бассейна, выданную не более чем за месяц до сеанса плавания с дельфинами;

- к плаванию с животными не допускаются дети младше 3-х лет;

- дети в возрасте от 3-х до 10-и лет допускаются к плаванию с животными только в сопровождении взрослого (умеющего плавать) и только в спасательном жилете. В данном случае, оплата за оказание услуги взимается за обоих посетителей (ребенка и взрослого);

- посетители приходят в Центр плавания с дельфинами за 15 минут до начала оказания услуги (сеанса), опоздания не допускаются. В случае опоздания, денежные средства, оплаченные за сеанс ранее, не возвращаются;

- сеанс плавания с дельфинами длится 45 минут и включает: 10 минут – принятие душа, переодевание в гидрокостюм; 5 минут – инструктаж с тренером около бассейна; 20 минут – плавание с дельфином; 10 минут – принятие душа, переодевание, сушка волос;

- в случае превышения времени сеанса – 45 минут (по инициативе посетителя), посетителем оплачивается следующий сеанс;

- одновременно, в рамках одного сеанса плавания, в одном бассейне для индивидуального плавания, может находиться не более 2-х человек при условии плавания с 1-м дельфином и не более 4-х человек, при условии плавания с двумя дельфинами. Оплата взимается с каждого посетителя согласно установленного тарифа;

- до входа в бассейн посетителю необходимо снять все украшения: кольца, серьги, браслеты и иные подобные предметы, чтобы не поранить животное. Все ценные вещи рекомендуется оставлять в шкафчике персональной раздевалки;

- перед погружением в бассейн необходимо принять душ и надеть купальный костюм (плавки, бикини, слитный купальник без декоративных элементов) затем надеть гидрокостюм и сменную обувь (резиновые тапочки);

- посетители в гидроносках, гидроботах, плавательных шапочках, очках, буркини, и прочих предметах, помимо купальника/плавков и гидрокостюма, к сеансу плавания не допускаются;

- посетители в собственных гидрокостюмах на сеанс (курс) не допускаются;
- сменную обувь (резиновые тапочки) необходимо надеть сразу по выходу из душа и носить вплоть до входа в бассейн;

- волосы должны быть аккуратно собраны резинкой для волос без декоративных элементов. Запрещено использование заколок-невидимок, металлических заколок для волос, иных видов заколок, способных нанести вред животным.

5.2. К плаванию с животными не допускаются:

- лица, находящиеся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
- беременные женщины (разрешено общение с дельфинами и фотосессия с помоста, без спуска и погружения в воду) и лица, страдающие эпилепсией, онкологией, сердечной недостаточностью, пороками сердца, имеющие высокую судорожную готовность мозга, нарушения опорно-двигательного аппарата, лица с установленными кардиостимуляторами, с признаками кожных заболеваний и признаками ОРВИ (насморк, кашель);

- лица, имеющие отклонения в ментальном здоровье;

- лица, нарушившие ограничения по максимально допустимой массе тела посетителя, указанные в п. 2.10 настоящих правил.

5.3. Плавание и порядок поведения на воде:

- проход в зону бассейна возможен только в сменной обуви и/или одноразовых бахилах;

- сопровождающие во время проведения сеанса находятся в специально обозначенной зоне ожидания. Проход за специальную разметку строго запрещен;

- при нахождении в зоне бассейна или в воде, посетителям необходимо слушать тренера и выполнять все его указания;

- отсчет времени стадий внутри сеанса начинается и заканчивается по команде тренера, и в случае необходимости тренер может закончить плавание в любое время;

- посетители не реагирующие или игнорирующие рекомендации тренера, могут быть выведены из воды, без возврата денежных средств за сеанс;

- фото и видео съемка на личные носители посетителей разрешена без использования вспышки в гостевой зоне бассейна (в начале занятия тренер показывает место откуда можно производить фото и видео съемку);

- персонал Центра не имеет право брать в руки/использовать личные носители посетителя для проведения фото и видео съемки;

- риски несоблюдения посетителями настоящих правил возлагаются на посетителей;
- риски получения физических травм при несоблюдении настоящих правил возлагаются на посетителей. Центр ответственности не несет.

5.4. При контакте с животными разрешается:

- гладить и аккуратно чесать кожу животных-кроме головы;
- братья за спинной плавник (вырост на спине), когда дельфин подплыл по команде тренера.

5.5. При контакте с животными запрещается:

- прикасаться и закрывать дыхательное отверстие на голове животных;
- класть руки животным в рот;
- прикасаться к глазам животных;
- громко кричать, в том числе на животных, делать резкие движения;
- садиться или ложиться на животных верхом;
- совершать любые действия с животными без разрешения тренера;
- бросать посторонние предметы в воду и кормить животных.

6. Правила поведения посетителей при получении услуги

«Плавание с дельфинами» (10 минут в воде)

6.1. Подготовка к плаванию:

- к плаванию с животными допускаются посетители, имеющие при себе справку из лечебно-профилактического учреждения, разрешающую посещение бассейна, выданную не более чем за месяц до сеанса плавания с дельфинами;

- к плаванию с животными не допускаются дети младше 3-х лет;

- дети в возрасте от 3-х до 10-и лет допускаются к плаванию с животными только в сопровождении взрослого и только в спасательном жилете. В данном случае, оплачивается дополнительная услуга «Тренер в воде»;

- посетители приходят в Центр плавания с дельфинами за 15 минут до начала оказания услуги (сеанса), опоздания не допускаются. В случае опоздания, денежные средства, оплаченные за сеанс ранее, не возвращаются;

- сеанс плавания с дельфинами длится 35 минут и включает: 10 минут – принятие душа, переодевание; 5 минут – инструктаж с тренером около бассейна; 10 минут – плавание с дельфином; 10 минут – принятие душа, переодевание, сушка волос;

- в случае превышения времени сеанса – 35 минут (по инициативе посетителя),

посетителем оплачивается следующий сеанс;

- одновременно, в рамках одного сеанса плавания, в одном бассейне для индивидуального плавания, может находиться не более 1-го человека при условии плавания с 1-м дельфином 10 минут;

- до входа в бассейн посетителю необходимо снять все украшения: кольца, серьги, браслеты и иные подобные предметы, чтобы не поранить животное. Все ценные вещи рекомендуется оставлять в шкафчике персональной раздевалки;

- посетители в гидрокосках, гидроботах, плавательных шапочках, очках, буркини и прочих предметах, помимо купальника и плавков, к сеансу плавания не допускаются;

- перед погружением в бассейн необходимо принять душ и надеть купальный костюм (плавки, бикини, слитный купальник без декоративных элементов), затем надеть гидрокостюм и сменную обувь (резиновые тапочки);

- посетители в собственных гидрокостюмах на сеанс (курс) не допускаются;

- сменную обувь (резиновые тапочки) необходимо надеть сразу по выходу из душа и носить вплоть до входа в бассейн;

- волосы должны быть аккуратно собраны резинкой для волос без декоративных элементов. Запрещено использование заколок-невидимок, металлических заколок для волос, иных видов заколок, способных нанести вред животным.

6.2. К плаванию с животными не допускаются:

- лица, находящиеся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;

- беременные женщины (разрешено общение с дельфинами и фотосессия с помоста, без спуска и погружения в воду) и лица, страдающие эпилепсией, онкологией, сердечной недостаточностью, пороками сердца, имеющие высокую судорожную готовность мозга, нарушения опорно-двигательного аппарата, лица с установленными кардиостимуляторами, с признаками кожных заболеваний и признаками ОРВИ (насморк, кашель);

- лица, имеющие отклонения в ментальном здоровье;

- лица, нарушившие ограничения по максимально допустимой массе тела, указанные в п. 2.10 настоящих правил.

6.3. Плавание и порядок поведения на воде:

- проход в зону бассейна возможен только в сменной обуви и/или одноразовых бахилах;

- сопровождающие во время проведения сеанса находятся в специально

обозначенной зоне ожидания. Проход за специальную разметку строго запрещен;

- при нахождении в зоне бассейна или в воде, посетителям необходимо слушать тренера и выполнять все его указания;

- отсчет времени стадий внутри сеанса начинается и заканчивается по команде тренера, и в случае необходимости тренер может закончить плавание в любое время;

- посетители не реагирующие или игнорирующие рекомендации тренера, могут быть выведены из воды, без возврата денежных средств за сеанс;

- фото и видео съемка на личные носители посетителей разрешена без использования вспышки в гостевой зоне бассейна (в начале занятия тренер показывает место откуда можно производить фото и видео съемку);

- персонал Центра не имеет право брать в руки/использовать личные носители посетителя для проведения фото и видео съемки;

- риски несоблюдения посетителями настоящих правил возлагаются на посетителей;

- риски получения физических травм при несоблюдении настоящих правил возлагаются на посетителей. Центр ответственности не несет.

6.4. При контакте с животными разрешается:

- гладить и аккуратно чесать кожу животных-кроме головы;

- братья за спинной плавник (вырост на спине), когда дельфин подплыл по команде тренера.

6.5. При контакте с животными запрещается:

- прикасаться и закрывать дыхательное отверстие на голове животных;

- класть руки животным в рот;

- прикасаться к глазам животных;

- громко кричать, в том числе на животных, делать резкие движения;

- садиться или ложиться на животных верхом;

- совершать любые действия с животными без разрешения тренера;

- бросать посторонние предметы в воду и кормить животных.

7. Правила поведения посетителей при получении услуги

«Интерактивное общение с дельфинами»

7.1. Подготовка к интерактивному общению с дельфинами:

- к общению с животными не допускаются дети младше 2-х лет;

- дети в возрасте от 2-х до 8-и лет включительно допускаются к интерактивному

общению с животными только в сопровождении взрослого. В данном случае, оплата за оказание услуги взимается за обоих посетителей (ребенка и взрослого);

- дети и взрослые от 8-и лет и до 99-ти лет включительно допускаются к интерактивному общению с животными в сопровождении тренера;

- программа интерактивного общения с дельфинами предназначена для группы от 6 – и до 10 – и человек одновременно;

- посетители приходят в Центр плавания с дельфинами за 15 минут до начала оказания услуги (сеанса интерактивного общения), опоздания не допускаются. В случае опоздания, в сеансе интерактивного общения с дельфинами может быть отказано по причине невозможности изменения Центром общего графика проведения программы.

Денежные средства, оплаченные за сеанс ранее, не возвращаются;

- сеанс интерактивного общения с дельфинами длится 20 минут и включает: 5 минут – инструктаж с тренером по технике безопасности общения с дельфинами; 5 минут – лекционную часть с тренером о строении дельфина, его повадках, особенностях поведения (проводится в гостевой части бассейна), 5 минут – тактильный контакт с дельфином с бортика бассейна и фотосессию (за отдельную плату), 5 минут – «основы тренерской работы»;

- интерактивное общение с дельфинами не включает в себя услугу плавания с дельфинами или какие-нибудь другие действия, не поименованные в настоящих правилах;

- до начала сеанса по интерактивному общению с дельфинами посетителям необходимо снять все украшения с рук: кольца, браслеты и иные подобные предметы, чтобы не испугать и не поранить животное;

- перед проходом в зону бассейна посетителям необходимо переобуться в сменную обувь (резиновые тапочки);

- волосы должны быть аккуратно собраны.

7.2. К интерактивному общению с животными не допускаются:

- лица, находящиеся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
- лица, с признаками кожных заболеваний, а также с признаками ОРВИ (насморк, кашель).

7.3. Порядок поведения при интерактивном общении с дельфинами:

- при нахождении в зоне бассейна, посетителям необходимо слушать тренера и выполняйте все его указания;

- отсчет времени стадий внутри сеанса начинается и заканчивается по команде тренера, и в случае необходимости тренер может закончить интерактивное общение с дельфинами в любое время;

- посетители, не реагирующие или игнорирующие рекомендации тренера, могут быть выведены с сеанса, без возврата денежных средств за сеанс;

- фото и видео съемка на личные носители посетителей разрешена без использования вспышки в гостевой зоне бассейна (в начале занятия тренер показывает место откуда можно производить фото и видео съемки);

- риски несоблюдения посетителями настоящих правил возлагаются на посетителей;

- риски получения физических травм при несоблюдении настоящих правил возлагаются на посетителей. Центр ответственности не несет.

7.4. При контакте с животными разрешается:

- гладить и аккуратно чесать кожу животных.

7.5. При контакте с животными запрещается:

- прикасаться и закрывать дыхательное отверстие на голове животных;

- класть руки животным в рот;

- прикасаться к глазам животных;

- громко кричать, в том числе на животных, делать резкие движения;

- совершать любые действия с животными без разрешения тренера;

- бросать посторонние предметы в воду.

8. Правила поведения посетителей при получении услуги

«Школа юного тренера».

8.1. Подготовка к программе «Школа юного тренера»:

- услуга предоставляется детям от 10 до 15 лет включительно (сопровождающие лица на программу не допускаются);

- программа «Школа юного тренера» предназначена для группы от 6-и и до 8 – человек одновременно;

- программу проводит тренер морских млекопитающих;

- посетители приходят в Центр плавания с дельфинами за 15 минут до начала оказания услуги (программы «Школа юного тренера»), опоздания не допускаются. В случае опоздания участник присоединяется к группе, без компенсации потерянного времени. В случае отказа от участия после начала программы денежные средства, оплаченные за

участие ранее, не возвращаются;

- с собой ребенку необходимо иметь сменную обувь, купальник/плавки, тапочки резиновые для бассейна.

8.2. Программа «Школа юного тренера» длится 3 часа и включает:

- экскурсию по океанариуму с экскурсоводом;
- лекцию тренера Центра плавания с дельфинами о дельфинах (строении, повадках, способностях животных), а также о спасении дельфинов (как оказать помощь выброшенному на берег дельфину);

- наблюдение за косатками или моржами в большой чаше бассейна в период их тренировки (по возможности);

- перерыв на чай.

- основы взаимодействия тренера и дельфина (проводится в зоне бассейна ЦПсД);

- демонстрацию трюковых элементов;

- игру с дельфинами с помоста: проба тренерских команд;

- плавание с дельфином (ориентировочно 5 минут).

8.3. К получению услуги не допускаются:

- дети, страдающие эпилепсией (время, прошедшее с момента последнего приступа должно быть не менее 6 месяцев), с признаками кожных заболеваний, а также с признаками ОРВИ (насморк, кашель);

- дети, неспособные по каким-либо причинам провести 4 часа без родителей.

8.4. Порядок проведения программы «Школа юного тренера»:

- на протяжении всей программы, детям необходимо слушать ведущих и выполнять все их указания;

- отсчет времени стадий внутри программы начинается и заканчивается по команде ведущих;

- фото и видео съемка на личные носители разрешена без использования вспышки в гостевых зонах Москвариума (в течение программы ведущие показывают места откуда можно производить фото и видео съемку);

- риски несоблюдения детьми настоящих правил возлагаются на родителей детей-посетителей.

8.5. При контакте с животными разрешается:

- гладить и аккуратно чесать кожу животных;

8.6. При контакте с животными запрещается:

- прикасаться и закрывать дыхательное отверстие на голове животных;
- класть руки животным в рот;
- прикасаться к глазам животных;
- громко кричать, в том числе на животных, делать резкие движения;
- любые действия с животными без разрешения тренера;
- бросать посторонние предметы в воду.

8.7. Правила поведения в зоне бассейна:

• отсчет времени взаимодействия с дельфином начинается и заканчивается по команде тренера дельфинов, в случае необходимости тренер дельфинов может закончить плавание в любое время;

• участникам запрещается находиться в зоне бассейна без тренера дельфинов;

• участникам запрещается выходить из гостевой зоны бассейна и подходить к бортику бассейна без согласования с ведущими дельфинов;

• запрещается переход между бассейнами без сопровождения ведущих;

• в случае срыва программы или отмены участия в программе из-за несоблюдения участниками рекомендаций ведущих или тренера дельфинов денежные средства, уплаченные за участие в программе, не возвращаются;

• находясь в рабочей зоне (раздевалка и зона бассейна) необходимо соблюдать меры безопасности, передвигаться в обуви, не бегать, не выходить из отведенной для сопровождающих гостевой зоны;

• в случае получения участниками травм по причине несоблюдения правил поведения в зоне бассейна, Центр ответственности не несет;

• запрещается вынос в зону бассейна любых мелких предметов (игрушки, мячи, еда, мобильные телефоны и др.);

• перед контактом с дельфинами необходимо обработать руки специальным дезинфицирующим средством (предоставляется на месте);

• риски несоблюдения посетителями настоящих правил возлагаются на посетителей.

9. Правила получения услуги «Плавания и интерактивного общения с дельфинами для группы». Услуга для организованной группы от 5 до 8 человек.

9.1. Подготовка к плаванию:

- к плаванию с животными допускаются посетители, имеющие при себе справку из

лечебно-профилактического учреждения, разрешающую посещение бассейна, выданную не более чем за месяц до сеанса плавания с дельфинами;

- к плаванию с животными не допускаются дети младше 3-х лет;
- дети в возрасте от 3-х до 10-и лет допускаются к плаванию с животными только в сопровождении взрослого (умеющего плавать) и только в спасательном жилете. Оплата берется за две персоны;

- посетители приходят в Центр за 15 минут до начала сеанса плавания, опоздания не допускаются. В случае опоздания, в сеансе плавания может быть отказано по причине невозможности изменения Центром общего графика плавания. В этом случае перенос сеанса плавания или иные возможные варианты согласуются посетителем с Центром с учетом имеющихся фактических возможностей Центра по общему графику плавания и на основании действующего законодательства;

- сеанс плавания и интерактивного общения с дельфинами включает: 10 минут – принятие душа, переодевание в купальный костюм и гидрокостюм, 5 минут – инструктаж с тренером около бассейна; 5 минут - знакомство с дельфинами, приветствие на мелкой части; 5 минут – игра с дельфинами, апортировка на мелкой части, выполнение элемента по выбору гостя, тактильное взаимодействие с бортика; 8 минут - плавание с дельфинами; 2 минуты – демонстрация зрелищных парных элементов дельфинами; 10 минут - принятие душа, переодевание, сушка волос;

- одновременно, в рамках одного сеанса плавания, в бассейне для группового плавания может находиться не более 4-х человек. Оплата взимается с каждого посетителя согласно установленного тарифа;

- до входа в бассейн нужно снять все украшения: кольца, серьги, браслеты и тому подобные предметы, чтобы не поранить животное;

- перед погружением в бассейн необходимо принять душ и надеть купальный костюм (плавки, бикини, слитный купальник без декоративных элементов) и сменную обувь (резиновые тапочки);

- посетители в гидрокостюмах, гидроботах, плавательных шапочках, очках, буркини и прочих предметах, помимо купальника/плавков и гидрокостюма, к сеансу плавания не допускаются;

- посетители в собственных гидрокостюмах на сеанс (курс) не допускаются;

- сменную обувь (резиновые тапочки) необходимо надеть сразу по выходу из душа и

носить вплоть до входа в бассейн;

- волосы должны быть аккуратно собраны резинкой для волос без декоративных элементов. Запрещено использование заколок-невидимок, металлических заколок для волос, иных видов заколок, способных нанести вред животным.

9.2. К плаванию с животными не допускаются:

- лица, находящиеся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
- беременные женщины (разрешено общение с дельфинами и фотосессия с помоста, без спуска и погружения в воду) и лица, страдающие эпилепсией, онкологией, сердечной недостаточностью, пороками сердца, имеющие высокую судорожную готовность мозга, нарушения опорно-двигательного аппарата, с признаками кожных заболеваний, а также с признаками ОРВИ (насморк, кашель);

- лица, имеющие отклонения в ментальном здоровье;

- лица, нарушившие ограничения по максимально допустимой массе тела, указанные в п. 2.10 настоящих правил.

9.3. Плавание и порядок поведения на воде:

- при нахождении в зоне бассейна или в воде, посетителям необходимо слушать тренера и выполнять все его указания;

- отсчет времени начинается и заканчивается по команде тренера, и в случае необходимости тренер может закончить плавание в любое время;

- люди не реагирующие или игнорирующие рекомендации тренера, могут быть выведены из воды, без возврата денежных средств за сеанс;

- фото и видео съемка на личные носители посетителей разрешена без использования вспышки в гостевой зоне бассейна (в начале занятия тренер показывает место откуда можно производить фото и видео съемку);

- риски несоблюдения посетителями настоящих правил возлагаются на посетителей;

- риски получения физических травм при несоблюдении настоящих правил возлагаются на посетителей. Центр ответственности не несет.

9.4. При контакте с животными разрешается:

- гладить и аккуратно чесать кожу животных-кроме головы;

- братья за спинной плавник (вырост на спине), когда дельфин подплыл по команде тренера.

9.5. При контакте с животными запрещается:

- прикасаться и закрывать дыхательное отверстие на голове животных;
- класть руки животным в рот;
- прикасаться к глазам животных;
- громко кричать, в том числе на животных, делать резкие движения;
- садиться или ложиться на животных верхом;
- любые действия с животными без разрешения тренера;
- бросать посторонние предметы в воду и кормить животных.

10. Правила получения услуги «Сеанс для детей с особенностями развития» (дельфинотерапия)

10.1. Запись на дельфинотерапию:

- к дельфинотерапии допускаются дети и молодые люди в возрасте от 3-х до 18-и лет имеющие задержки в развитии, связанные с психоневрологическим расстройством или генетическим заболеванием, подтвержденным справкой;

- запись на дельфинотерапию производится по телефону, электронной почте или личном визите в Центр плавания с дельфинами МОСКВАРИУМ;

- во время записи родителям (или другим официальным представителям ребенка) направляется анкета-заявка на дельфинотерапию, которую необходимо заполнить и в течение 7-и дней, но не позднее чем за 24 часа до начала курса, предоставить Центру. В случае, если Москвариум не получил заполненную Анкету за 24 часа до начала курса и ранее, то Москвариум вправе отказать посетителю в услуги или перенести курс (сеанс) на более поздний срок;

- вместе с анкетой родителям направляются рекомендации по подготовке ребенка к курсу дельфинотерапии, с которыми необходимо ознакомиться и выполнить;

- для бронирования даты и время сеансов дельфинотерапии необходимо произвести предоплату не менее чем за 2 сеанса;

- в случае отмены или снятия брони клиент обязуется предупредить центр не позднее, чем за 24 часа до начала курса;

- для заезда на территорию ВДНХ на личном автотранспорте необходимо проинформировать Центр о наличии справки об инвалидности или сообщить номер машины для оформления пропуска как минимум за сутки до начала курса;

- проезд по территории ВДНХ осуществляется в соответствии с правилами ВДНХ.

10.2. Подготовка к плаванию:

- посетители приходят в Центр за 15 минут до начала сеанса дельфинотерапии, опоздания не допускаются. В случае опоздания, в сеансе дельфинотерапии может быть отказано по причине невозможности изменения Центром общего рабочего графика. В этом случае перенос сеанса дельфинотерапии или иные возможные варианты (сокращение общего времени сеанса на время опоздания посетителем) согласуются посетителем с Центром с учетом имеющихся фактических возможностей Центра по общему графику сеансов дельфинотерапии и на основании действующего законодательства;

- время пребывания посетителей в рабочей зоне (раздевалка, зона бассейна, бассейн) составляет не более 55 минут и включает: 15 минут – встреча в зоне ресепшна, сопровождение в раздевалку, принятие душа, переодевание в гидрокостюм, инструктаж с тренером дельфинов и дельфинотерапевтом около бассейна, 20 минут – сеанс дельфинотерапии, 15 минут – принятие душа, переодевание, сушка волос; при необходимости можно досушить волосы в детской игровой комнате, которая не относится к рабочей зоне;

- в случае превышения времени в рабочей зоне – 55 минут (по инициативе посетителя), посетителем оплачивается следующий сеанс;

- одновременно, в рамках одного сеанса дельфинотерапии, с ребенком в зоне бассейна может находиться не более 2-х сопровождающих; о дополнительных сопровождающих необходимо заранее предупредить сотрудников Центра;

- до входа в бассейн с ребенка нужно снять все украшения: кольца, серьги, браслеты и тому подобные предметы, в целях безопасности;

- волосы должны быть аккуратно собраны, ногти подстрижены;

- для комфортного пребывания в воде температурой +22 градуса ребенку выдается гидрокостюм, допускается также плавание в личном гидрокостюме; разрешается приносить шапочку для плавания;

- плавание с гидрокостюмом и гидробатах не разрешается;

- при себе ребенку необходимо иметь купальный костюм (плавки, купальник) и сменную обувь (резиновые тапочки); сопровождающим также рекомендуется иметь при себе сменную резиновую обувь;

- запрещается вынос ребенком в зону бассейна любых мелких предметов (игрушки, мячи, еду и др.);

- перед контактом с дельфинами необходимо обработать руки специальным

дезинфицирующим средством (предоставляется на месте).

10.3. К дельфинотерапии не допускаются:

- дети младше 3-х лет;
- лица, страдающие эпилепсией, онкологией, острыми психическими расстройствами, иными заболеваниями, которые по мнению специалистов Москвариума могут нанести вред здоровью и/или психологическому состоянию посетителя;

- посетители, а равно их законные представители/родители, с целью исключения причинения вреда своему здоровью/здоровью ребенка и/или психологическому состоянию, представляют Москвариуму копии медицинских документов, подтверждающих наличие заболеваний, отсутствие противопоказаний, прочие документы, которые считает необходимым представить посетитель, а равно их законные представители/родители;

- лица с кожными заболеваниями; в случае наличия кожных заболеваний, при которых разрешается посещение бассейнов, необходимо наличие подтверждающей это справки;

- лица с симптомами ОРВИ (насморк, кашель);

- в случае появления симптомов ОРВИ или других противопоказаний на протяжении прохождения курса, родители (или другие официальные представители) обязаны сообщить об этом сотрудникам Центра и пройти осмотр дежурным врачом МОСКВАРИУМА; в случае подтверждения наличия у ребенка какого-либо из противопоказаний оставшиеся занятия курса будут перенесены на другие даты или отменены с возвратом денежных средств;

- в том случае, если родители самостоятельно принимают решение о прекращении курса дельфинотерапии в связи с болезнью ребенка или по любой другой причине, они обязуются за сутки предупредить об этом Центр любым доступным способом (по телефону, электронной почте).

10.4. Правила поведения в зоне бассейна:

- при нахождении в зоне бассейна все сопровождающие обязуются слушать дельфинотерапевта и тренера дельфинов и выполнять все их указания;

- отсчет времени начинается и заканчивается по команде тренера дельфинов; в случае необходимости тренер дельфинов может закончить плавание в любое время;

- ребенку и его сопровождающим запрещается находиться в зоне бассейна без дельфинотерапевта или тренера дельфинов;

- ребенку и его сопровождающим запрещается выходить из гостевой зоны бассейна и подходить к бортику бассейна без согласования с дельфинотерапевтом или тренером дельфинов;

- запрещается переход между бассейнами без сопровождения дельфинотерапевта или тренера дельфинов;

- сопровождающие, не реагирующие или игнорирующие рекомендации дельфинотерапевта и тренера дельфинов, могут быть удалены из зоны бассейна;

- в случае срыва или отмены занятия из-за несоблюдения сопровождающими рекомендаций дельфинотерапевта и тренера дельфинов денежные средства, уплаченные за данное занятие, не возвращаются;

- находясь в рабочей зоне (раздевалка и зона бассейна) необходимо соблюдать меры безопасности, передвигаться в обуви, не бегать, не выходить из отведенной для сопровождающих гостевой зоны;

- в случае получения ребенком или его сопровождающими травм по причине несоблюдения правил поведения в зоне бассейна Центр ответственности не несет;

- фото и видео съемка на личные носители посетителей разрешена без использования вспышки в гостевой зоне бассейна (в начале занятия тренер дельфинов показывает место, откуда можно производить фото и видео съемку);

- риски несоблюдения посетителями настоящих правил возлагаются на посетителей.

10.5. При контакте с животными разрешается:

- гладить и аккуратно чесать кожу животных – кроме головы;
- братья за спинной плавник и грудные плавники подплывшего дельфина по команде дельфинотерапевта или тренера дельфина.

10.6. При контакте с животными запрещается:

- прикасаться и закрывать дыхательное отверстие на голове животных;
- класть руки животным в рот;
- прикасаться к глазам животных;
- любые действия с животными без разрешения дельфинотерапевта и тренера дельфинов;
- бросать посторонние предметы в воду и кормить животных.

Центр плавания с дельфинами Москвариума оставляет за собой право отменить/перенести оказание услуги. В таком случае, оказание услуги переносится на

согласованное с посетителем время или кассой Центра плавания с дельфинами Москвариума возмещается 100% стоимости услуги, по письменному заявлению о возврате денежных средств.

Администрация оставляет за собой право отказать гражданам в посещении Центра плавания с дельфинами Москвариума и попросить покинуть помещение без объяснения причин.