

## **Правила посещения Центра плавания с дельфинами**

### **ООО «Возрождение ВВЦ»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 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](http://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);
- путем направления соответствующей заявки на адрес электронной почты [swim@moskvarium.ru](mailto: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. 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.

### **3. Порядок отказа от предоставления услуг на мероприятия, проводимые в Центре плавания с дельфинами**

#### **(за исключением услуг, приобретаемых по 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.

#### **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»**

##### **5.1. Подготовка к плаванию:**

- к плаванию с животными не допускаются дети младше 3-х лет;
- дети в возрасте от 3-х до 8-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 10 минут до начала оказания услуги (сеанса), опоздания не допускаются. В случае опоздания более чем на 10 минут с момента начала сеанса, 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 4-х человек, в бассейне для

группового плавания не более 12-ти человек. 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, затем надеть гидрокостюм и сменную обувь (резиновые тапочки);

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

- волосы должны быть аккуратно собраны.

### **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, с признаками кожных заболеваний, а также с признаками ОРВИ (насморк, кашель).

### **5.3. 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 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);

- риски несоблюдения посетителями настоящих правил возлагаются на посетителей.

### **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;
- любые действия с животными без разрешения тренера;
- бросать посторонние предметы в воду и кормить животных.

## **6. Правила поведения посетителей при получении услуги «Интерактивное общение с дельфинами»**

### **6.1. Подготовка к интерактивному общению с дельфинами:**

- к общению с животными не допускаются дети младше 2-х лет;
- дети в возрасте от 2-х до 5-ти 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 6-ти 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 3 – х до 8 – ми человек одновременно.
  - посетители приходят в Центр плавания с дельфинами за 10 минут до начала оказания услуги (сеанса интерактивного общения), опоздания не допускаются. В случае опоздания более чем на 10 минут с момента начала сеанса, 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 30-35 минут и включает: 10 минут – лекционную часть с тренером о строении дельфина, его повадках, особенностях поведения (проводится в гостевой части бассейна), 5 минут – инструктаж с тренером по технике безопасности общения с дельфинами, 10 минут – тактильный контакт с дельфином с бортика бассейна включает в себя: поглаживание, фотосессия (за отдельную плату), 5-10 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 рекомендуется 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.

#### **6.2. 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).

#### **6.3. Порядок поведения при интерактивном общении с дельфинами:**

- при нахождении в зоне бассейна, 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 интерактивное общение с дельфинами в любое время;

- люди 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.

#### **6.4. При контакте с животными разрешается:**

- гладить и аккуратно чесать кожу животных;

#### **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;

- любые действия с животными без разрешения тренера;

- бросать посторонние предметы в воду.

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.