

REGULAMIN KOMPLEKSU BASENOWEGO FLOW w Hotelu Mercure Szczyrk Resort

1. Regulamin obowiązuje na terenie Mercure Szczyrk Resort i dotyczy wszystkich osób korzystających z kompleksu basenowego FLOW. Hotel znajduje się w Szczyrku, przy ulicy Wrzosowej 28a. Operatorem Hotelu jest Beskid Resort Properties sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Wrzosowej 28 A, 43-370 Szczyrk, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej VI Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000160176, NIP 5470085485, REGON 070017990 (dalej Operator)

2. Kompleks basenowy Flow obejmuj dwie główne strefy:

a. Water & Fun – brodzik, basen rekreacyjny, basen pływacki, jacuzzi wewnętrzne i zewnętrzne, zjeżdżalnie bistro oraz pool bar

b. Hot & Chill - sauny, tężnię solankową, jacuzzi, strefę relaksu

Dodatkowo strefę przebieralni, suszenia, pomieszczenie z przewijakiem.

3. Gościem w rozumieniu niniejszego regulaminu jest każda osoba, która posiada bilet lub jest na innej podstawie uprawniona do wejścia do Kompleksu basenowego FLOW i korzysta z jego oferty.

4. Cennikiem w rozumieniu niniejszego regulaminu jest ustanowiona przez Operatora oferta cenowa za poszczególne usługi kompleksu basenowego w określonych okresach i inne opłaty stosowane w obiekcie. Cennik dostępny jest w recepcji basenowej i na stronie internetowej hotelu Mercure Szczyrk Resort.

5. Celem niniejszego Regulaminu jest zapewnienie bezpieczeństwa osób (gościom, pracownikom i innym osobom) oraz mienia, porządku i czystości na terenie kompleksu basenowego FLOW, a także określenie praw i obowiązków Operatora i Gości oraz zasad odpowiedzialności.

6. W przypadku pytań dotyczących korzystania i funkcjonowania kompleksu basenowego FLOW prosimy o kontakt mailowy pod adresem flow@mercureszczyrk.pl

WIĄŻĄCY CHARAKTER REGULAMINU

7. Przed rozpoczęciem wizyty oraz skorzystaniem z usług kompleksu basenowego FLOW, każda osoba jest zobowiązana do zapoznania się z niniejszym Regulaminem Obiektu, oraz do przestrzegania jego postanowień przez cały okres pobytu. Rozpoczęcie korzystania z oferty jest równoznaczne z akceptacją całości Regulaminu. Osoby korzystające z usług kompleksu zobowiązane są przed wejściem do zapoznania się z: cennikiem usług, regulaminem oraz z zasadami korzystania z biletów i transponderów elektronicznych obowiązujących na terenie kompleksu basenowego FLOW. Zakup biletu uprawniający do skorzystania z wybranej usługi oznacza akceptację warunków niniejszego Regulaminu. Zapis dotyczy także Gości, którzy dostęp do kompleksu basenowego nabyli poprzez zakup pobytu z wliczonym wejściem do kompleksu basenowego.

8. Osoby korzystające z kompleksu basenowego FLOW, atrakcji wodnych i urządzeń, w tym w szczególności ze zjeżdżalni i innych atrakcji zobowiązane są do zapoznania się z tablicami urządzeń atrakcji, zwanymi dalej instrukcjami i stosowania się do nich oraz całego oznakowania informacyjnego umieszczonego na obiekcie zgodnie z wytycznymi ustawy o Bezpieczeństwie osób przebywających na obszarach wodnych z 18.08.2011 r. i wszystkimi aktami wykonawczymi do ustawy.

9. Regulaminy kompleksu basenowego FLOW i jego poszczególnych stref są dostępne dla wszystkich w kasach biletowych i na stronie internetowej hotelu Mercure Szczyrk Resort.

OFERTA

10. Operator dokłada należytej staranności, aby jak najwięcej atrakcji zlokalizowanych w kompleksie basenowym FLOW było dostępne dla Gości. Operator nie gwarantuje jednak Gościom i nie jest odpowiedzialny za dostępność wszystkich atrakcji zlokalizowanych w kompleksie, z których część może być nieczynna m.in. z uwagi na prowadzone konserwacje, naprawy lub warunki bezpieczeństwa. Informację o ewentualnej niedostępności określonych atrakcji można uzyskać w recepcji basenowej.

11. Goście nie są uprawnieni do żądania zwrotu pieniędzy lub uzyskania rabatów w przypadku, gdy którekolwiek z urządzeń/atrakcji/udogodnień itp. nie jest dostępne.

12. Operator może odmówić sprzedaży biletu do kompleksu basenowego FLOW, jeżeli, w uzasadnionej ocenie Operatora, osiągnięty został limit miejsc w kompleksie lub z innych, uzasadnionych powodów dotyczących bezpieczeństwa.

WSTĘP DO KOMPLEKSU BASENOWEGO FLOW

13. Kompleks basenowy FLOW jest dostępny dla gości hotelowych jak i dla gości spoza hotelu.

14. Wstęp do kompleksu jest możliwy na podstawie ważnego biletu wstępu lub innego przewidzianego przez operatora dokumentu lub nośnika informacji. Godziny otwarcia kompleksu są ustalane przez Operatora. Informacje o godzinach otwarcia są dostępne w kasach biletowych oraz na stronie internetowej.

15. Maksymalny czas pobytu Gościa w kompleksie zależy od rodzaju zakupionego biletu. W przypadku przekroczenia maksymalnego czasu opłaconego z góry, Gość zostanie obciążony przy bramce wyjściowej opłatą za nieopłacony czas pobytu, zgodnie z cennikiem. W przypadku wcześniejszego opuszczenia kompleksu, tj. niewykorzystania całego wykupionego czasu pobytu, opłata za niewykorzystany czas nie podlega zwrotowi.

16. Osoby korzystające z kompleksu basenowego zobligowane są do dokonania zapłaty za usługę lub usługi i opuszczenia obiektu nie później, niż do czasu zamknięcia kompleksu basenowego FLOW.

17. Niezależnie od godziny wejścia, Goście są zobowiązani zaprzestać korzystania z poszczególnych atrakcji i opuścić Strefy co najmniej 15 minut przed godziną zamknięcia kompleksu basenowego w danym dniu i udać się do szatni.

18. Po wejściu do kompleksu basenowego na podstawie biletu wstępu, przekroczenie bramek wyjściowych uznaje się za zakończenie wizyty w kompleksie basenowym FLOW (tj. wykorzystanie biletu wstępu). Ponowne wejście do kompleksu jest możliwe tylko po zakupie nowego biletu. W nadzwyczajnych i uzasadnionych przypadkach po uzyskaniu odpowiedniej zgody wyrażonej przez uprawnionego członka personelu (kierownika, osoba go zastępująca lub upoważniona do jego reprezentowania podczas jego nieobecności), możliwe jest ponowne wejście na teren kompleksu basenowego.

19. Ostatnie wejście do kompleksu basenowego FLOW dostępne jest 30 minut przed zamknięciem kompleksu basenowego.

OBOSTRZENIA I OGRANICZENIA WSTĘPU

20. Na teren kompleksu basenowego FLOW nie mogą wejść osoby:

- a. których zachowanie wskazuje na stan po nadmiernym spożyciu alkoholu, pod wpływem narkotyków, substancji psychotropowych lub innych środków odurzających,
- b. naruszające porządek publiczny, dobre obyczaje lub stwarzające ryzyko dla siebie lub innych,
- c. zachowujące się agresywnie,
- d. którym wcześniej zakazano wstępu do kompleksu basenowego.

21. Osoby, które z powodu poważnej niepełnosprawności fizycznej lub umysłowej są niesamodzielne lub potrzebują nadzoru, mogą przebywać w kompleksie basenowym tylko w obecności dorosłego opiekuna. Zasada ta dotyczy również osób cierpiących na omdlenia, skurcze lub epilepsję, a także osób cierpiących na choroby sercowo-naczyniowe.

22. Dzieci poniżej 16 roku życia oraz osoby całkowicie ubezwłasnowolnione mogą wejść na teren kompleksu basenowego i pozostawać w nim tylko pod stałą opieką i nadzorem dorosłego opiekuna. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za osoby będące pod ich opieką, w szczególności za ich bezpieczeństwo oraz za szkody spowodowane przez osoby będące pod ich opieką wynikające z niewłaściwego nadzoru. Dzieci w wieku do lat 7 oraz osoby całkowicie ubezwłasnowolnione mogą przebywać na terenie Obiektu tylko pod opieką opiekunów ustawowych lub prawnych, a dzieci do 16 lat pod opieką osób pełnoletnich. Osoby, pod których opieką znajdują się osoby do lat 16, odpowiadają za ich bezpieczeństwo oraz szkody przez nie wyrządzone.

23. Goście nie będący gośćmi hotelu proszeni są o wcześniejszą weryfikację dostępności basenu. Operator zastrzega sobie prawo wpuszczania do kompleksu basenowego FLOW wyłącznie Gości z wykupionym noclegiem w hotelu, w sytuacji, kiedy stwierdzi taką potrzebę.

24. W trosce o bezpieczeństwo Gości w kompleksie basenowym FLOW obowiązuje limit osób przebywających na terenie kompleksu basenowego FLOW.

25. Operator zastrzega sobie prawo do nieinformowania publicznego, ile osób znajduje się obecnie w kompleksie basenowym FLOW.

26. Recepcja kompleksu basenowego w związku z powyższym ma prawo do niewpuszczenia Gości, nie sprzedania biletu wstępu jeśli limit został osiągnięty.

27. Kompleks Basenowy FLOW nie gwarantuje wejścia każdemu Gościowi, który posiada dostęp do kompleksu basenowego w wykupionym pakiecie w czasie, kiedy został osiągnięty limit Gości w kompleksie basenowym.

BILETY I TRANSPONDERY

28. Operator może wstrzymać sprzedaż biletów w każdym czasie, w tym w szczególności z powodu trudności technicznych, osiągnięcia limitu miejsc, organizacji zdarzenia zamkniętego lub wystąpienia zdarzenia niebezpiecznego, w szczególności wywołanego siłą wyższą.

29. Transponder umożliwia wejście do kompleksu basenowego FLOW, wejście do strefy HOT & CHILL, a także stanowi klucz do szafek w szatniach.

30. Transponder jest nośnikiem płatności za zakupione produkty gastronomiczne a także, za strefy dodatkowo płatne.

31. Gość jest zobowiązany dbać o transponder, który otrzymał przy wejściu i chronić go przed uszkodzeniem lub zgubieniem.

32. Wartość dokonanych zakupów w kompleksie basenowym FLOW będzie rozliczona przy wyjściu z kompleksu basenowego.
33. Transponder jest własnością Operatora, a Gość jest zobowiązany, przed opuszczeniem kompleksu basenowego FLOW, zwrócić go personelowi kas biletowych lub w przewidzianym do tego miejscu i zapłacić za usługi i towary zarejestrowane na transponderze.
34. Czas spędzony w kompleksie oblicza się od momentu wydania transpondera i zatrzymuje się, gdy Gość zwróci transponder przy bramkach wyjściowych.
35. Każdy przypadek utraty lub zniszczenia transpondera powinien zostać niezwłocznie zgłoszony członkowi Personelu w recepcji basenowej. W takich przypadkach Gość będzie zobowiązany zapłacić kwotę odpowiadającą zarejestrowanym na transponderze kosztom usług oraz zakupów i ewentualnego przekroczenia czasu pobytu. Sytuacja taka zostaje każdorazowo opisana na odpowiednim formularzu.
36. W przypadku zgubienia lub zniszczenia transpondera Gość będzie dodatkowo zobowiązany zapłacić karę umowną w wysokości 100 złotych za transponder.
37. W przypadku zgubienia lub zniszczenia transpondera kierownik lub osoba go zastępująca otwiera szafkę w obecności zainteresowanych osób. Przedmioty przechowywane w szafce ze zgubionym transponderem można przekazać tylko osobie, która w rozsądnej opinii Operatora uprawdopodobni, że jest ona właścicielem przedmiotów przechowywanych w tej szafce.
38. W przypadku, gdy szafka nie została opróżniona po zamknięciu kompleksu basenowego w danym dniu, kierownik basenu lub osoba przez niego upoważniona wraz z pracownikiem ochrony otwierają zamkniętą szafkę, dokonując spisu protokołu z otwarcia szafki wszystkich pozostawionych rzeczy i przekazują zawartość tej szafki do odrębnego pomieszczenia.
39. W przypadku, gdy Gość nie zgadza się z kwotami naliczonymi na jego transponderze, zastosowana zostanie procedura wyjaśniająca na podstawie danych z systemów i zapisów Operatora.

ZASTRZEŻENIA I OGRANICZENIA

40. Zabrania się wszelkiej działalności zarobkowej wewnątrz kompleksu basenowego FLOW przez osoby trzecie, a także wszelkiej działalności konkurencyjnej wobec działalności kompleksu basenowego, a w szczególności nauki pływania lub innych zajęć prowadzonych w wodzie, bez posiadania pisemnej zgody dyrektora kompleksu basenowego FLOW na prowadzenie takiej działalności.
41. Operator ma prawo zamknąć lub wprowadzić ograniczenia w korzystaniu z kompleksu basenowego FLOW, z określonej jego strefy lub poszczególnych atrakcji, w szczególności:
- a.) Z ważnych powodów, w szczególności w celu zapewnienia Gościom bezpiecznego i przyjemnego pobytu w kompleksie basenowym;
 - b.) W przypadku sesji zdjęciowych, wydarzeń specjalnych, kursów itp.
 - c.) Udostępnienia przestrzeni w innym, nieopisanym celu.

Gość może przed wejściem do kompleksu basenowego, uzyskać odpowiednie informacje na temat wyżej wymienionych wydarzeń odbywających się lub planowanych na dany dzień w kompleksie basenowym FLOW w recepcji basenowej.

42. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu do kompleksu basenowego FLOW lub ewakuacji całego Hotelu ze względów bezpieczeństwa, w szczególności w przypadku wystąpienia siły wyższej.

PRZEBIERALNIE I SZAFKI

43. Przed skorzystaniem z usług i atrakcji kompleksu basenowego FLOW Gość zobowiązany jest przebrać się w odpowiedni strój kąpielowy i obuwiu przystosowane do przebywania na śliskiej nawierzchni oraz pozostawić swoje inne ubrania, obuwiu i rzeczy w szafce, którą powinien skutecznie i prawidłowo zamknąć. Gość jest zobowiązany sprawdzić, czy jego szafka jest prawidłowo zamknięta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione poza szafkami, w otwartych lub nieprawidłowo zamkniętych szafkach.

44. Gościom zaleca się, aby nie wnosili cennych przedmiotów do kompleksu basenowego FLOW, ponieważ Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie przedmiotów.

45. Operator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy zagubione lub pozostawione w Kompleksie basenowym, jak również w jego otoczeniu.

WSTĘP DO KOMPLEKSU BASENOWEGO FLOW

46. Przed wejściem do poszczególnych stref oraz po ich opuszczeniu gość zobowiązany jest wziąć prysznic z użyciem środków myjących.

47. W różnych obszarach kompleksu basenowego może być wymagana odpowiednia odzież dostosowana do danej strefy, w szczególności na terenie hali basenowej obowiązuje strój kąpielowy oraz specjalistyczne obuwiu basenowe, dostosowane do śliskiej nawierzchni.

48. W kompleksie basenowym FLOW za strój kąpielowy uznaje się:

- a. slipy kąpielowe/pływackie,
- b. szorty kąpielowe/pływackie,
- c. kostiumy kąpielowe.

49. Jeśli gość stwierdzi problem związany z czystością kabiny, szatni lub innej przestrzeni, powinien niezwłocznie powiadomić członka Personelu lub Ratownika Wodnego.

50. Dzieci w wieku do 3 lat i inne osoby używające pieluch są zobowiązane do noszenia specjalnych pieluch do pływania przeznaczonych do kąpieli podczas pobytu w kompleksie basenowym FLOW.

51. Każdy Gość jest zobowiązany do powstrzymania się od wykonywania czynności, które stanowią zagrożenie dla bezpieczeństwa, spokoju lub porządku.

52. Gość powinien korzystać ze wszystkich urządzeń i wyposażenia kompleksu basenowego FLOW z należytą ostrożnością.

53. Wszelkie zauważone przez Gościa uszkodzenia, dolegliwości, zagrożenia, awarie, kolizje lub wypadki powinny być niezwłocznie zgłaszane ratownikowi lub innemu członkowi personelu, po czym Gość powinien zastosować się do przedstawionych instrukcji lub poleceń.

54. Gość jest zobowiązany do przekazania personelowi kompleksu basenowego FLOW wszelkich znalezionych przedmiotów, które nie są jego własnością.

55. Każdy Gość ma społeczny obowiązek niezwłocznego powiadomienia członka Personelu o wszelkich sytuacjach, które stanowią realne zagrożenie dla osób przebywających w kompleksie basenowym FLOW.

56. Na terenie kompleksu basenowego FLOW istnieje duże ryzyko poślizgnięcia się. Każdy Gość jest zobowiązany wziąć pod uwagę wysokie ryzyko wypadków na mokrych powierzchniach, w szczególności Goście powinni wykazać wzmoczoną uwagę na terenie znajdującym się przy basenach oraz na zjeżdżalniach. Z powyższych powodów wymaga się, aby goście używali kłapek antypoślizgowych, obuwia basenowego podczas poruszania się po kompleksie.

57. Goście obowiązani są, obuwie o którym mowa w pkt.60, ubierać niezwłocznie w momencie wyjścia z niecki.

58. Korzystanie ze sprzętu wypornościowego, urządzeń sportowych, animacyjnych, a także służących do zabawy (frisbee, sprzęt do nurkowania i nauki pływania) jest dozwolone tylko po uprzedniej zgodzie ratownika wodnego. Ratownicy wodni mają prawo ogłosić, że ze względów bezpieczeństwa korzystanie ze wspomnianych urządzeń jest zabronione.

59. W przypadku obrażeń lub uszkodzeń ciała, bez względu na ich charakter, Gość (lub jego opiekun) jest zobowiązany do niezwłocznego skontaktowania się z dyżurnym ratownikiem wodnym i wykonywania poleceń ratownika wodnego.

60. W przypadku niewłaściwego użytkowania, uszkodzenia lub usunięcia sprzętu należącego do kompleksu basenowego FLOW z jego obecnej lokalizacji Gość ponosi odpowiedzialność za spowodowane szkody, chyba że Gość nie ponosi bezpośredniej winy.

61. Operator nie gwarantuje dostępności leżaków. Na terenie kompleksu basenowego FLOW nie ma możliwości rezerwacji leżaków. Gość ma obowiązek usunąć z leżaka swoje rzeczy, jeśli przestaje z niego korzystać. Jeśli Gość zostawia swoje rzeczy na leżaku, a z niego nie korzysta, Personel ma prawo do usunięcia rzeczy, które pozostawił Gość i umieszczenia ich w innym miejscu w pobliżu leżaka.

WYBRANE UPRAWNIENIA OPERATORA I PERSONELU

62. Goście zakłócający porządek publiczny i ogólnie przyjęte normy zachowania, naruszający postanowienia Regulaminów lub nieprzestrzegający poleceń personelu kompleksu basenowego FLOW mogą zostać poproszeni o opuszczenie kompleksu bez zwrotu ceny zapłaconego biletu.

63. W przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminów, pracownicy ochrony kompleksu basenowego FLOW, w granicach obowiązujących przepisów, są uprawnieni do podjęcia środków przewidzianych w ustawie o ochronie osób i mienia z dnia 22 sierpnia 1997 r. w celu zapewnienia bezpieczeństwa. W przypadku zatrzymania Gościa przez pracowników ochrony, zgodnie z obowiązującymi przepisami, osoba ta zostanie niezwłocznie przekazana policji.

64. Jeżeli jest to konieczne, aby zapewnić bezpieczeństwo lub komfort pobytu innym Gościom, Operator może nałożyć na daną osobę stały lub czasowy zakaz wstępu do kompleksu basenowego FLOW, gdy:

- a) rażąco naruszyła postanowienia Regulaminów Obiektu lub przepisy prawa obowiązujące na terenie kompleksu,
- b) wielokrotnie naruszała postanowienia Regulaminów kompleksu.

65. Zastosowanie wyżej wymienionych sankcji poprzedza ostrzeżenie ratownika wodnego, członka personelu lub przedstawiciela Operatora. W przypadku rażącego naruszenia Regulaminów kompleksu powyższe środki mogą zostać podjęte bez uprzedniego ostrzeżenia.

66. Operator ma prawo do:

- a) zmiany zakresu usług świadczonych przez kompleks basenowy FLOW - organizowania zamkniętych wydarzeń w kompleksie lub w określonej jego części z odrębnymi zasadami wstępu i korzystania,
- b) organizowania koncertów, występów itp. w kompleksie z odrębnymi zasadami wstępu i korzystania,
- c) innych, nieopisanych zdarzeń, które uzna za słuszne.

67. Operator oraz członkowie Personelu są uprawnieni do korzystania z tzw. prawa gospodarza obiektu, tj. Goście są zobowiązani do przestrzegania instrukcji i poleceń Operatora, dyżurujących ratowników wodnych i innych członków personelu. Każde zauważone naruszenie postanowień Regulaminów kompleksu lub jakiegokolwiek inne niewłaściwe zachowanie Gościa jest sygnalizowane przez ratowników wodnych dźwiękiem gwizdka oraz gestem sygnalizującym niewłaściwe zachowanie lub niepożądane zachowanie.

68. W sytuacji wystąpienia awarii, wypadku, szkody, zniszczenia mienia przez gościa kompleksu basenowego skutkującego zamknięciem czasowym lub długoterminowym obiektu wina i odpowiedzialność zawsze leży po stronie gościa. Wszystkie wynikające z tego tytułu koszty, odszkodowania, utrata przychodów operatora i osób trzecich będzie w całości pokrywana przez gościa, z którego przyczyny wystąpiło zdarzenie opisane powyżej.

RATOWNICY WODNI

69. Ratownikami wodnymi w kompleksie basenowym FLOW są osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje, ubrane w czerwoną lub żółtą koszulkę z napisem „RATOWNIK WODNY” lub „LIFEGUARD”. Ratownik wodny może posługiwać się gwizdkiem, tubą akustyczną, systemem nagłośnieniowym.

70. Ratownicy wodni kompleksu basenowego FLOW nadzorują niecki basenowe i atrakcje wodne na terenie kompleksu. Bezpośredni nadzór i opieka nad osobami do lat 16, osobami niepełnosprawnymi lub osobami ubezwłasnowolnionymi spoczywa na ich opiekunach.

71. Goście zobowiązani są przestrzegać następujących sygnałów dźwiękowych używanych przez ratowników wodnych:

- a) seria długich sygnałów dźwiękowych (gwizdków) - ZAGROŻENIE - wezwanie wszystkich użytkowników do natychmiastowego opuszczenia basenu/urządzenia i przestrzegania dalszych instrukcji ratowników lub członka Personelu,
- b) długi sygnał dźwiękowy (gwizdek) - koniec aktywności lub czas zamknięcia kompleksu basenowego - polecenie natychmiastowego opuszczenia wody,
- c) krótki sygnał dźwiękowy lub seria (dwa/trzy) krótkich sygnałów dźwiękowych (gwizdek) - polecenie zwrócenia uwagi na wiadomość ratownika wodnego lub członka personelu.

72. Wejście do niecek basenowych i korzystanie z atrakcji mogą odbywać się tylko w obecności ratowników wodnych.

73. Gościom naruszającym regulamin danej atrakcji, ratownik wodny może nakazać natychmiastowe opuszczenie kompleksu basenowego FLOW.

74. Każdy gość może zapoznać się z ustawą z dnia 18.08.2011 r. o bezpieczeństwie osób przebywających na obszarach wodnych i aktach wykonawczych do tejże ustawy w celu zweryfikowania zakresu obowiązków jakie muszą być realizowane przez Ratowników Wodnych i Operatora danego obszaru wodnego.

BASENY W KOMPLEKSIE BASENOWYM FLOW POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE

75. Ze względu na zapewnienie bezpieczeństwa Gości obowiązuje zakaz skoków do wody. Ponadto, z uwagi na zasady higieny, zakazane jest wchodzenie do wody Gościom chorym na choroby skóry, z otwartymi ranami i stanami zapalnymi skóry, plastrami i bandażami na ciele, oraz których stan higieny odbiega od ogólnie przyjętych norm.
76. Goście, którzy nie mogą samodzielnie się poruszać, rozbierać i przebierać w stroje kąpielowe, mogą korzystać z basenów pod warunkiem, że pozostają pod opieką dorosłego opiekuna.
77. Zasady/instrukcje korzystania ze zjeżdżalni można znaleźć na tablicach informacyjnych umieszczonych obok danej zjeżdżalni.
78. Gość jest zobowiązany do korzystania ze zjeżdżalni i niecek basenowych zgodnie z ich instrukcjami i regulaminami umieszczonymi przy każdej zjeżdżalni lub danej atrakcji.
79. Przed skorzystaniem z danej zjeżdżalni lub niecki basenowej obowiązkiem Gościa jest uważne przeczytanie i zrozumienie instrukcji zawartych na tablicach informacyjnych znajdujących się przy zjeżdżalni lub niecce basenowej oraz przestrzeganie ich podczas korzystania. Celem wszelkich ograniczeń użytkowania określonych na tych tablicach jest zapewnienie bezpieczeństwa Gościom. W przypadku niewłaściwego użytkowania istnieje ryzyko uszkodzenia ciała.
80. Przed skorzystaniem ze zjeżdżalni należy skorzystać z prysznicza i umyć dokładnie całe ciało.
81. Zjeżdżalnia pontonowa jest przeznaczona dla osób powyżej 160 cm wzrostu i od 16 roku życia, a zjeżdżalnia mała od 140 cm wzrostu i 12 roku życia.
82. Dzieci mogą korzystać ze zjeżdżalni wyłącznie pod bezpośrednią opieką osób pełnoletnich.
83. Rodzice oraz pełnoletni opiekunowie ponoszą pełną odpowiedzialność za swoich Podopiecznych podczas korzystania ze zjeżdżalni.
84. Użytkownik korzysta ze zjeżdżalni na własną odpowiedzialność.
85. Ze zjeżdżalni nie powinny korzystać osoby z dysfunkcjami neurologicznymi, gastrycznymi, układu krążenia, układu oddechowego, kostnego oraz wrażliwych na nagłe przeciążenia jak i kobiety w ciąży.
86. Przed zjazdem należy zdjąć zegarek oraz wszelką inną biżuterię.
87. Przed zjazdem należy sprawdzić czy w rurze płynie woda. Zjazd na sucho grozi uszkodzeniem ciała i jest surowo zabroniony.
88. Początek zjazdu następuje po włączeniu się zielonego światła na sygnalizacji. Zabrania się zjazdu na czerwonym świetle.
89. Przy starcie należy przytrzymać się poręczy startowej.
90. Ze zjeżdżalni może korzystać tylko jedna osoba. Zabrania się przebywania na ślizgu dwóch osób w tym samym czasie. W przypadku zjeżdżalni pontonowej jest dopuszczona możliwość zjazdu w większej ilości i w zależności od rodzaju używanego pontonu.

91. Należy przyjąć dozwoloną pozycję ślizgu – pozycja leżąca na plecach nogami w kierunku zjazdu.
92. Zabrania się wykonywania ślizgów w pozycjach:
- a. głową w dół,
 - b. na stojąco,
 - c. na brzuchu,
 - d. na kolanach.
93. Basen lądowiska zjeżdźalni powinien być po wodowaniu opuszczony we wskazanym kierunku w możliwie najkrótszym czasie.
94. Bezwzględnie zabrania się:
- a. wchodzenia z dołu do góry po rynnie zjeżdźalni,
 - b. użytkowania zjeżdźalni, gdy brak jest dostatecznej ilości wody lub widoczne są jakiegokolwiek uszkodzenia zjeżdźalni,
 - c. wskakiwania na ślizg zjeżdźalni z rozbiegu, zjeżdźania na stojąco, tyłem, na brzuchu, na plecach głową do przodu,
 - d. zatrzymywania się w rynnie zjeżdźalni podczas zjazdu,
 - e. biegania po schodach wieży zjeżdźalni, przepychania, wymuszania miejsca w kolejce,
 - f. zmuszania innych użytkowników do wykonania zjazdu,
 - g. zabrania się używania wszelkich materiałów, środków, mogących mieć wpływ na powiększenie prędkości ciała zjeżdźającego,
 - h. na schodach do zjeżdźalni obowiązują kolejka.

STREFA SAUN – STREFA HOT & CHILL – POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE

95. Strefa saun jest integralną częścią kompleksu basenowego FLOW i obowiązują w niej przepisy Regulaminu ogólnego obiektu.
96. Każda z saun posiada tablice informacyjną bezpośrednio przed wejściem.
97. Każdy Gość jest zobowiązany do zapoznania się z tablicą informacyjną każdej z saun.
98. Z sauny należy korzystać w stroju bawełnianym. Przebywanie w innym stroju niż bawełniany może spowodować jego zniszczenie oraz narażenie ciała na uszkodzenia.
99. Z sauny korzystają tylko osoby zdrowe. Jeżeli mamy jakiegokolwiek wątpliwości, czy stan naszego zdrowia pozwala na skorzystanie z sauny najlepiej skontaktować się z lekarzem.

100. Z sauny nie mogą korzystać osoby:

- a) z chorobami serca,
- b) z chorobami naczyń krwionośnych,
- c) ze stanami zapalnymi narządów wewnętrznych,
- d) z gorączką,
- e) chore na tarczycę,
- f) w ciąży,
- g) chore na padaczkę (epilepsję),
- h) małe dzieci z powodu braku wykształcenia w organizmie ośrodka termoregulacji.

101. Z sauny mogą korzystać osoby:

- a) z chorobami gośćcowymi, stawów,
- b) po urazach stawów,
- c) z trądzikiem młodzieńczym,
- d) z chorobami narządów rodnych.

102. Korzystanie z sauny po obfitym posiłku lub na czczo jest niewskazane.

103. Przed wejściem do sauny należy zdjąć wszystkie przedmioty metalowe (kolczyki, łańcuszki, zegarki, bransoletki), gdyż mogą stać się przyczyną poparzeń.

104. Do sauny wchodzimy po dokładnym umyciu ciała pod prysznicem i wytarciu go do sucha.

105. W strefie saun zabrania się używania własnych olejków zapachowych.

106. W saunie nie wolno smarować ciała i twarzy żadnymi kremami i balsamami.

107. W saunie bezwzględnie siedzimy lub leżymy na osobistym ręczniku kąpielowym, obuwiu basenowe zostawiamy przed wejściem do sauny.

108. W saunie przebywamy max 15 minut (jedna sesja).

Pobyt rozkładamy na 2 lub 3 sesje. Dwukrotna sesja na ok. 15 minut jest w zupełności wystarczającym zabiegiem dla naszego organizmu.

109. Zalecane jest korzystanie z sauny w towarzystwie drugiej osoby.

110. Z uwagi na duże różnice temperatur pomiędzy poziomami ławek należy wchodzić i schodzić z nich powoli z krótkim (1-2 min.) odpoczynkiem.

111. Między sesjami należy wziąć chłodny prysznic, uzupełnić płyny, odpocząć w wygodnej pozycji co najmniej tyle czasu, ile korzystało się z sauny.

112. W czasie i po zabiegu w saunie przeciwwskazane jest podejmowanie wysiłku fizycznego. Po zabiegu należy wypocząć.

113. Do polewania kamieni wodą używamy tylko chochelki (1-2 polania), chroniąc twarz przed gorącą wodą i parą. Uważamy, aby nie poparzyć ciała przez dotknięcie kamieni lub pieca.

114. Do strefy saun – HOT & CHILL - mogą wejść tylko osoby w wieku powyżej 16 lat.

115. Przed skorzystaniem z atrakcji w strefie saun obowiązkiem Gościa jest przeczytanie i zrozumienie instrukcji oraz ich przestrzeganie. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości należy zwrócić się do obsługi Saunarium.

116. Goście przyjmują do wiadomości, że na terenie HOT & CHILL będą znajdować się osoby niekompletnie ubrane. Strefa wypoczynkowa i strefa ogólnodostępna nie są strefami nagości. Korzystanie z tych stref odbywa się w przeznaczonym do tego stroju saunowym (ręcznik, zapaska, pareo, kilt, szlafrok itp.). W miarę możliwości Goście powinni korzystać z saun bez kostiumu kąpielowego i bielizny, pozostając w stroju saunowym lub nago. Gość powinien zdjąć strój kąpielowy i zostawić go na specjalnych półkach przy wejściu do strefy saun. Klapki i szlafroki powinny zostać pozostawione na zewnątrz, przy wejściu do sauny.

117. Półki otwarte zlokalizowane w strefie saun są przeznaczone do przechowywania stroju kąpielowego. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie innych przedmiotów pozostawionych na półkach.

118. W saunie nie zaleca się przebywać w okularach i szklach kontaktowych.

119. W strefie HOT & CHILL zabronione jest:

- a) chodzenie z telefonami komórkowymi lub innymi urządzeniami elektronicznymi, w szczególności mogącymi służyć do rejestrowania obrazu,
- b) wnoszenie jedzenia,
- c) wnoszenie przez Gości i używanie jakichkolwiek płynów, esencji, olejków, roztworów, naparów i innych substancji do saun/łaźni parowych,
- d) pozostawianie jakichkolwiek przedmiotów (np. ręczników, szlafroków) w bezpośrednim sąsiedztwie pieca w saunie.

120. W saunach występują warunki specyficzne dla takiego rodzaju miejsc, czyli wyższa temperatura, słabe światło, strome ławki oraz różne źródła ciepła. Wspomniane warunki wymagają większej ostrożności ze strony Gości.

121. Urządzenia techniczne (na przykład grzejniki, otwory wentylacyjne, piece w saunach, osłony i termometry) nie mogą być zakryte rzeczami/ręcznikami, z powodu ryzyka pożaru.

122. Zabrania się przebywania bezpośrednio w okolicy generatora pary w łaźni parowej.

123. W saunach suchych należy używać ręcznika wystarczająco dużego, aby podłożyć go pod całe ciało (w tym, także przestrzeń pod stopami) tak aby żadna część ciała nie stykała się z deskami. Alternatywnie można użyć dwóch ręczników, jednego pod ciało i jednego pod stopy.

124. Do łaźni parowej w miarę możliwości należy wchodzić nago, a każdy Gość przed i po kąpieli parowej powinien umyć siedzisko.

125. Strefa saun to strefa ciszy, z zastrzeżeniem rytuałów saunowych. Zachowanie Gościa nie może zakłócać spokoju reszty Gości, być dla nich uciążliwe lub przekraczać normy zachowań w saunach.

126. Od czasu do czasu w saunach mogą odbywać się rytuały saunowe. Przebieg rytuałów saunowych i ich tematy określa uprawniony członek personelu, tj. saunamistrz. Rytuałom saunowym może towarzyszyć muzyka oraz pokaz świetlny lub inne dodatkowe atrakcje.

127. Wykonanie rytuałów saunowych wymaga wcześniejszej wentylacji sauny, dlatego saunamistrz może poprosić Gości o opuszczenie sauny na 10 minut przed rytuałem saunowym.

128. Jest możliwość rezerwacji rytuałów saunowych przez Gości. Każdy rytuał

saunowy ma ograniczoną liczbę uczestników, którą każdorazowo określa saunamistrz, biorąc pod uwagę liczbę miejsc siedzących w danej saunie.

129. Każda sauna posiada regulamin, z którym należy się zapoznać. Do saunarium najlepiej zabrać:

- a) dwa ręczniki, jeden wystarczająco duży, aby wygodnie się na nim położyć, oraz drugi mniejszy do wysuszenia ciała,
- b) klapki, obuwie basenowe,
- c) specjalną czapkę do sauny,
- d) butelkę wody,
- e) do sauny suchej wchodzimy owinięci w ręcznik oraz z czapką na głowie. Klapki, butelkę wody oraz wszelkie inne gadżety zostawiamy na zewnątrz. Następnie należy:

- dobrać ławkę do swoich możliwości, najlepiej zaczynając od najniższego poziomu, odwinąć z siebie ręcznik, dzięki czemu nasze ciało równomiernie się nagrzeje
- rozłożyć ręcznik na ławce możliwie jak najszerzej
- położyć się na ręczniku lub usiąść wygodnie, pamiętając, żeby żadna część ciała nie dotykała bezpośrednio drewna

130. Do łaźni parowej wchodzimy całkowicie nago, a następnie:

- a. spłukujemy miejsce do siedzenia wodą, uważając, aby nie ochlapać osób korzystających z łaźni
- b. kładziemy się lub siadamy na kafelkach
- c. po skorzystaniu z łaźni spłukujemy ponownie miejsce, na którym siedzieliśmy

131. Po wyjściu z sauny należy dokładnie spłukać całe ciało pod ciepłą wodą. Następnie należy się schłodzić, biorąc zimny prysznic lub skorzystać z basenu, studni lodowej, grotu lodowej itp., pamiętając, że schładzanie ciała zaczynamy od stóp.

MONITORING

132. Kompleks basenowy FLOW jest wyposażony w system monitoringu obsługiwany przez Operatora. System ten jest przeznaczony dla zapewnienia bezpieczeństwa Gości i Operatora. Operator jest odpowiedzialny za zarządzanie systemem zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony dóbr osobistych. Wchodząc do kompleksu basenowego FLOW Gość wyraża zgodę na monitorowanie jego pobytu w kompleksie oraz wykorzystanie zarejestrowanych materiałów do oceny kwestii spornych i zgodności zachowania Gościa z Regulaminami Obiektu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

133. Każdy Gość ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z własnej winy lub rażącego niedbalstwa, w szczególności powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania, zanieczyszczenia lub uszkodzenia urządzeń znajdujących się w kompleksie basenowym FLOW. Ponadto każdy Gość ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone innym Gościom z jego winy lub rażącego niedbalstwa.

134. Opiekun prawny lub osoba przez niego upoważniona jest odpowiedzialna za szkody spowodowane przez dzieci i inne osoby będące pod ich opieką.

135. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem siły wyższej oraz za szkody wynikające z wyłącznej winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

136. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostawie prądu, gazu, wody lub innych mediów, a także za wszelkie związane z tym niedogodności, które nie zostały spowodowane przez Operatora.

ZGUBIONE RZECZY

137. Zgubienie przedmiotu na terenie kompleksu basenowego FLOW Gość powinien zgłosić do recepcji basenowej lub przesłać wiadomość pocztą elektroniczną na adres: flow@mercureszczyrk.pl

138. Przedmioty zgubione lub pozostawione w kompleksie basenowym FLOW, jeśli zostaną znalezione przez personel lub zwrócone przez osobę trzecią do kas biletowych, mogą zostać odebrane przez uprawnione osoby z kas biletowych w ciągu 30 dni od ich znalezienia, z wyjątkiem artykułów spożywczych, które za względu na swe właściwości nie będą przechowywane przez Operatora.

POLITYKA ANTYDYSKRYMINACYJNA

139. W kompleksie basenowym FLOW nie będą tolerowane postawy oraz zachowania dyskryminujące.

140. Wszelka dyskryminacja ze względu na rasę, narodowość, pochodzenie etniczne, język, religię, status społeczny, przekonania, płeć, orientację seksualną, wiek, niepełnosprawność itp. lub oparta na jakimkolwiek innym kryterium, której celem lub skutkiem jest naruszenie lub ograniczenie wykonywania lub korzystania z praw człowieka i podstawowych wolności, na zasadzie równości z innymi osobami, jest zabroniona w kompleksie basenowym FLOW.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

141. Operator, jego przedstawiciele i personel nadzorują przestrzeganie Regulaminów Obiektu.

142. Postanowienia zawarte w niniejszym regulaminie dotyczące zasad korzystania z basenów i innych atrakcji obowiązują dla wszystkich basenów, zjeżdżalni, saun i innych atrakcji lub urządzeń w kompleksie basenowym FLOW, o ile nie postanowiono inaczej. Zasady te są uzupełniane dodatkowymi instrukcjami/znakami znajdującymi się na terenie kompleksu basenowego FLOW oraz poleceniami personelu. W przypadku wydarzeń specjalnych lub zamkniętych mogą obowiązywać wyjątkowe zasady ustanawiane przez Operatora, bez potrzeby zmiany lub uchylania niniejszego regulaminu i zasad korzystania z basenów i atrakcji.

143. W sytuacji, gdy Gość opuszcza teren kompleksu basenowego FLOW i w momencie rozliczenia końcowego przy kasie zakwestionuje zapłatę za usługę lub towar twierdząc, że ich nie kupował lub z nich nie korzystał, następuje sporządzenie materiału dowodowego na podstawie zarejestrowanych w systemie operacji oraz materiału z monitoringu obiektu.

144. Gość kwestionujący fakt zakupu towarów bądź usług ma prawo do złożenia reklamacji pisemnej na ręce pracownika recepcji basenowej obecnego w danym dniu. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Operatora zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

145. Wszelkie reklamacje i zażalenia należy zgłaszać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, najlepiej w trakcie mającego miejsce zdarzenia lub bezpośrednio po nim w formie pisemnej.

146. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu jak i innych regulaminów Obiektu. Zmiany te dotyczyć będą umów zawartych po wejściu w życie zmienionej wersji regulaminu.

147. W razie wypadku spowodowanego nieprzestrzeganiem regulaminu kompleksu basenowego FLOW wszelką odpowiedzialność za zaistniałą sytuację ponosi użytkownik.

148. Niniejszy regulamin wszedł w życie w dniu 1.02.2025 r.