«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
АО «Городской курорт Пенза»
_____ Сапожникова Н.Н.
«01» сентября 2026 г.

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АБОНЕМЕНТОВ, БИЛЕТОВ НА РАЗОВОЕ ПОСЕЩЕНИЕ И СЕРТИФИКАТОВ

Многофункционального ФОК с бытовым обслуживанием населения «Акватермальный оздоровительный комплекс с фитнесом» Пенза по адресу: г. Пенза, пр. Строителей, д. 37И

1. Определения

1.1. **Абонемент** - документ, являющийся свидетельством заключения договора на право посещения Комплекса в соответствующие дни на период времени, определенный видом Абонемента и удостоверяющего факт внесения Приобретателем денежных средств в соответствии с видом Абонемента

1.2. **Билет на разовое посещение** - документ, являющийся свидетельством заключения договора на право посещения Комплекса в соответствующий день на период времени, определенные видом билета на разовое посещение и удостоверяющего факт внесения Приобретателем денежных средств в соответствии с видом билета на разовое посещение.

1.3. **Сертификат** - документ, подтверждающий обязательство Организации оказать в будущем её предъявителю услуги на определённую сумму и право предъявителя (держателя сертификата) на получение этих услуг.

1.4. **Приобретатель** - физическое лицо, которым приобретен Абонемент/билет на разовое посещение/сертификат. Приобретатель и Клиент могут быть одним и тем же физическим лицом

1.5. **Клиент** - физическое лицо, которое фактически предъявило к использованию Абонемент/билет на разовое посещение/сертификат в Комплексе.

1.6. **Активация Абонемента** - дата, с которой начинается срок действия Абонемента.

1.7. **Активация Сертификата** – зачисление номинала Сертификата на лицевой счет предъявителя Сертификата.

1.8. **Комплекс** – Многофункциональный ФОК с бытовым обслуживанием населения «Акватермальный оздоровительный комплекс с фитнесом» Пенза», расположенный по адресу: город Пенза, проспект Строителей, дом 37И.

1.9. **Организация** – АО "Городской курорт Пенза", оказывающее физкультурно- оздоровительные и развлекательные услуги на территории Комплекса.

1.10. **Официальное открытие Комплекса** — день открытия Комплекса, о котором официально заявлено на Сайте Комплекса и других доступных информационных источниках.

1.11. **Период предпродаж** — период, когда Организация заявляет о возможности заключить договор на этапе до официального открытия Комплекса.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила продажи и использования Абонементов, билетов на разовое посещение и сертификатов (далее – «Правила») устанавливают правила приобретения и использования Абонементов, билетов на разовые посещения и сертификатов на посещение Комплекса.

2.2. В соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) настоящие Правила являются публичной офертой.

2.3. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, моментом заключения Договора на оказание физкультурно- оздоровительных и развлекательных услуги на условиях, изложенных в Правилах, будет являться момент внесения Приобретателем денежных средств (предоплаты за услуги). Заключение Договора на условиях, изложенных в Правилах, подтверждает ознакомление и согласие Приобретателя\Клиента с настоящими Правилами, Правилами посещения Многофункционального ФОК с бытовым обслуживанием населения «Акватермальный оздоровительный комплекс с фитнесом» Пенза.

2.4. Клиент/Приобретатель обязан соблюдать настоящие Правила. Внесение индивидуальных изменений в настоящие Правила не предусматриваются. В связи с чем лицу, заинтересованному в заключении Договора на условиях настоящей оферты, настоятельно рекомендуется внимательно ознакомиться с настоящими Правилами до внесения оплаты, и, в случае несогласия с каким-либо пунктом, Приобретателю

предлагается отказаться от приобретения Абонемента, билета на разовое посещение или сертификата.

2.5. Абонемент, билет на разовое посещение приобретается в кассе Комплекса посредством наличной или безналичной оплаты, на официальном сайте Комплекса, через киоски самообслуживания Комплекса или через мобильное приложение путем безналичной оплаты.

2.6. В случае, если Приобретателем Абонемента, билета на разовое посещение или сертификата является юридическое лицо, внесение предоплаты осуществляется путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Организации. Приобретатель получает Абонемент (Абонементы), билеты на разовое посещение или сертификаты, а также УПД (универсальный передаточный документ) с указанием точного количества и видов переданных Абонементов.

2.7. Приобретатель имеет право подарить либо иным способом передать не активированный Абонемент/Сертификат/билет на разовое посещение третьему лицу. В случае приобретения Абонемента, билета на разовое посещение или сертификата для передачи другому лицу Приобретатель обязан ознакомить будущего Клиента с настоящими Правилами.

2.8. При первом посещении Комплекса Клиент передает кассиру свои персональные данные: ФИО, дату рождения, номер телефона, электронную почту, оформляет согласие на обработку персональных данных для их сбора, хранения в целях внутреннего учета. В дальнейшем идентификация Клиента происходит по номеру телефона, указанного при первом посещении Комплекса. Для подтверждения личности Клиента, Администрация Комплекса при оформлении прохода в Комплекс вправе запросить предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительские права).

2.9. Ознакомиться со всеми тарифами, видами, сроками действия Абонементов/Сертификатов/билетов на разовое посещение можно на официальном сайте Комплекса, информационном стенде Комплекса, на кассах входной зоны.

3. Порядок приобретения и возврата Абонементов

3.1. Клиент/Приобретатель ознакомлен и согласен, что заключаемый сторонами договор по приобретению Абонементов Комплекса является договором с исполнением по требованию (абонентский договор) (ст. 429.4 ГК РФ), соответственно если Комплексом была предоставлена возможность доступа к услугам Комплекса, но по независящим от Комплекса причинам Клиент не осуществлял пользование услугами, период оказания услуг не продлевается и оплаченные денежные средства возврату не подлежат.

3.2. При покупке Абонемента в кассе Комплекса Приобретателю выдается кассовый чек и браслет с электронным чипом, содержащим информацию о количестве времени, которое Клиент вправе провести в фитнес-зоне, водной зоне и банной зоне Комплекса в соответствии с видом Абонемента.

3.2.1. При покупке Абонемента на официальном сайте Комплекса, в мобильном приложении или в киоске самообслуживания Приобретатель получает по электронной почте, указанной при оформлении заказа: чек, и сертификат-подтверждение, который подлежит обмену на браслет при первом посещении Комплекса.

3.3. На момент приобретения Абонемент передается Приобретателю/Клиенту не активированным. Активация Абонемента, приобретенного на этапе Периода предпродажи, происходит с даты Официального открытия Комплекса. Активация Абонемента, приобретенного после Официального открытия Комплекса, происходит с даты заключения Договора и первого посещения Комплекса Клиентом, но не позднее 30 дней после даты заключения Договора, на 31-ый день Абонемент активируется автоматически. В случае, если активация Абонемента произведена в такие сроки, которые делают невозможным использование времени посещения в полном объеме согласно виду Абонемента, срок действия Абонемента не продлевается и истекает по истечении срока, согласно тарифу (п. 4 настоящих Правил), начиная с даты приобретения Абонемента.

3.4. Активированный Абонемент может быть использован только в течение срока его действия

3.5. При наличии исключительных обстоятельств не активированный Абонемент может быть возвращен. Решение об условиях возврата в каждом конкретном случае рассматриваются и принимаются Администрацией Комплекса индивидуально.

3.6. В момент прохода Клиента через турникет входной зоны Комплекса с Абонемента начинает списываться поминутная тарификация.

3.7. При каждом посещении Комплекса Клиент обязан предъявить браслет с записанным Абонементом для последующего списания времени посещения. При отсутствии браслета Клиенту выдается временный разовый браслет, который подлежит возврату при выходе из Комплекса.

3.8. При необходимости Клиент может воспользоваться дополнительной платной услугой приостановки срока действия («заморозка») Абонемента. Приостановка Абонемента подразумевает возможность сохранения переноса дней, оставшихся до окончания срока действия Абонемента. Чтобы воспользоваться услугой приостановки («заморозка») Абонемента, Клиенту необходимо заполнить форму заявления на сайте

или бланк заявления на рецепции Комплекса. Услуга подлежит предварительной оплате.

Организация предоставляет следующие виды дополнительных услуг приостановки Абонемента:

«**Заморозка 7 дней**» – возможность приостановления срока действия Абонемента на срок 7 (Семь) дней. Услуга считается оказанной либо по истечению 7 (Семи) дней с момента, когда во внутренней системе Организации зафиксирована дата приостановления срока действия Абонемента, либо с момента прохода Клиента на территорию Комплекса, когда во внутренней системе учета посетителей Организации зафиксирована дата прохода Клиента на территорию Комплекса.

«**Заморозка 30 дней**» – возможность приостановления срока действия Абонемента на срок до 30 (тридцать) дней. Количество дней приостановки определяется волеизъявлением Клиента. Услуга считается оказанной либо по истечению 30 (тридцати) дней с момента, когда во внутренней системе Организации зафиксирована дата приостановления срока действия Абонемента, либо с момента прохода Клиента на территорию Комплекса, когда во внутренней системе учета посетителей Организации зафиксирована дата прохода Клиента на территорию Комплекса.

Стоимость услуги доводится до потребителей путем размещения информации в Прейскуранте в уголке потребителя в Комплексе или на сайте.

3.9. Дополнительные услуги в зонах Комплекса и кафе Клиент приобретает за дополнительную плату в соответствии с Правилами посещения Комплекса.

3.10. Окончательный расчет за посещение и дополнительные услуги производится на кассе выхода: Клиент прикладывает к считывающему устройству браслет для списания с Абонемента количества минут, которое Клиент провел в Комплексе

3.11. Оплата дополнительных услуг, зафиксированных на электронном браслете Клиента, происходит посредством наличного или безналичного платежа с выдачей кассового чека на кассе Комплекса.

3.12. Если количество минут, согласно купленному Абонементу, заканчивается в момент посещения Комплекса, при выходе потребуется доплата за каждые 6 (шесть) минут дополнительно проведенного времени в Комплексе по тарифам, установленным Организацией.

4.Виды Абонементов, и сроки действия

4.1. Виды абонементов:

4.1.1. «Когда хочу, тогда и лето», 25 часов: дает право на посещение Комплекса в любой день недели по режиму работы Комплекса в объеме 1500 минут. Бесплатная заморозка – 7 дней. Срок действия Абонемента с момента активации – 4 месяца.

4.1.2. «Когда хочу, тогда и лето», 40 часов: дает право на посещение Комплекса в любой день недели по режиму работы Комплекса в объеме 2400 минут. Бесплатная заморозка – 7 дней. Срок действия Абонемента с момента активации – 6 месяцев.

4.1.3. «Когда хочу, тогда и лето», 80 часов: дает право на посещение Комплекса в любой день недели по режиму работы Комплекса в объеме 4800 минут. Бесплатная заморозка – 14 дней. Срок действия Абонемента с момента активации – 12 месяцев.

4.1.4. «Когда хочу, тогда и лето», 100 часов: дает право на посещение Комплекса в любой день недели по режиму работы Комплекса в объеме 6000 минут. Бесплатная заморозка – 14 дней. Срок действия Абонемента с момента активации – 12 месяцев.

4.1.5. «Жаркие Будни», 25 часов: дает право на посещение Комплекса в будние дни, с понедельника по пятницу, по режиму работы Комплекса в объеме 1500 минут. Бесплатная заморозка – 7 дней. Срок действия Абонемента с момента активации – 4 месяца.

4.1.6. «Жаркие Будни», 40 часов: дает право на посещение Комплекса в будние дни, с понедельника по пятницу, по режиму работы Комплекса в объеме 2400 минут. Бесплатная заморозка – 7 дней. Срок действия Абонемента с момента активации – 6 месяцев.

4.1.7. «Жаркие Будни», 80 часов: дает право на посещение Комплекса в будние дни, с понедельника по пятницу, по режиму работы Комплекса в объеме 4800 минут. Бесплатная заморозка – 14 дней. Срок действия Абонемента с момента активации – 12 месяцев.

4.1.8. «Жаркие Будни», 100 часов: дает право на посещение Комплекса в будние дни, с понедельника по пятницу, по режиму работы Комплекса в объеме 6000 минут. Бесплатная заморозка – 14 дней. Срок действия Абонемента с момента активации – 12 месяцев.

4.2. Тарификация поминутная. Время учитывается с момента прохода Клиента через турникет до момента выхода через турникет.

4.3. Нерабочие праздничные дни, приходящиеся на будний день, приравниваются к выходному дню. Действие Абонементов категории «Жаркие будни» на нерабочие праздничные и выходные дни не распространяется.

4.4. Условия многопользовательского доступа:

4.4.1. Общее количество часов Абонемента может быть использовано непосредственно самим Клиентом или Клиентом и приглашенным им гостем (пользователем), вписанным в Абонемент (не более четырех человек).

4.4.2. При использовании часов Абонемента на двух и более пользователей Владелец Абонемента должен сообщить сотруднику Комплекса на стойке рецепции при активации Абонемента информацию о приглашенном пользователе. В этом случае часы Абонемента списываются пропорционально количеству часов, проведенных в Комплексе каждым из Пользователей Абонемента.

4.4.3. Владелец Абонемента имеет право в любое время исключать, добавлять и менять пользователей в Абонементе неограниченное количество раз.

4.5. В случае закрытия Комплекса по техническим причинам более чем на один день, за исключением санитарных дней, срок действия абонемента подлежит продлению на соответствующий срок при обращении Клиента в Администрацию Комплекса.

4.6. Продолжительность одного посещения по Абонементу в часы работы Комплекса не ограничено и определяется количеством часов Абонемента.

4.7. Стоимость Абонементов и Абонементов по акциям, специальным тарифам и все сезонные предложения указаны в Прейскуранте, размещенном на сайте, рецепции Комплекса и Информационном стенде Уголка потребителя.

5. Разовые посещения

5.1. Виды билетов на разовые посещения:

- Будни:

2, 3, 4 часа и полный день

- Выходные:

2, 3, 4 часа и полный день

По билету «выходные» Комплекс можно посетить как в будни, так и в выходные дни.

Билеты на разовое посещение «выходные» могут не действовать в нерабочие (праздничные) дни. Организация оставляет за собой право изменять стоимость билетов на разовое посещение «выходные» в нерабочие (праздничные) дни.

5.2. Тарифы билетов на разовое посещение:

-Стандартный: все взрослые от 18 лет и старше, не имеющие льгот;

-Детский тариф: дети с 3 до 6 лет включительно. *Дети до 3 лет* (если ребенку исполнилось 3 года, тариф не применяется) проходят бесплатно через турникет, обязательно на руках у взрослых!

- *Школьный тариф:* дети с 7 до 18 лет (если гостю уже исполнилось 18 лет, тариф – не применяется).

-Льготный тариф:

1. Пенсионеры ПО СТАРОСТИ или ВЫСЛУГЕ ЛЕТ;
2. Студенты очной формы, с продленным студенческим билетом;
3. Многодетные семьи;
4. Участники или ветераны боевых действий или СВО, а также СЕМЬИ участников СВО (жена и дети);
5. Инвалиды;
6. Почетные доноры;

Сайт «Госуслуги» ЯВЛЯЕТСЯ основанием для подтверждения льгот.

5.3. Билет на разовое посещение действует 30 (тридцать) дней с момента покупки.

5.4. Билет на разовое посещение включает в себя один вход в Комплекс и один выход из Комплекса, т.е. если Клиент совершает выход из Комплекса, посещение по билету на разовое посещение считается использованным в полном объеме, а услуга оказанной, независимо от фактически использованного Клиентом времени по билету на разовое посещение.

5.5. При покупке Билета на разовое посещение в кассе Комплекса Приобретателю выдается кассовый чек и браслет.

5.5.1. При покупке Билета на разовое посещение на сайте, через мобильное приложение Приобретатель получает по электронной почте, указанной при оформлении заказа, чек и QR код, при предъявлении которого Клиент получает браслет для входа в Комплекс при посещении Комплекса.

5.5.2. При покупке Билета на разовое посещение через киоски самообслуживания Клиенту необходимо:

1. На стойке ресепшен Комплекса получить браслет.
2. В меню Киоска самообслуживания, расположенного в зале Комплекса, необходимо выбрать услугу и нажать "Купить".
3. В появившейся форме "Оформление билета" Клиент вносит свои данные: фамилию, имя, отчество

(при наличии), номер телефона, выбирает тариф и нажимает "Оплатить". На номер телефона приходит смс - сообщение с кодом верификации, который Клиент должен внести в специальное поле ввода.

Код верификации, внесенный Клиентом при оформлении билета на разовое посещение в специальное поле Киоска самообслуживания, является достаточным подтверждением согласия Клиента с Правилами посещения Комплекса и равнозначно подписанию Согласия Клиентом с правилами посещения Комплекса на бумажном носителе.

4. Необходимо приложить банковскую карту к терминалу и произвести оплату, забрать чек.

5. После успешного прохождения оплаты, необходимо приложить браслет к считывателю. На экране отобразится номер браслета и кнопка "Записать билет на браслет".

6. После нажатия в поле номера браслета появляется зеленая галочка, необходимо дождаться вывода на экран опции итоговой записи.

7. После появления на экране сообщения **"Билет успешно записан на браслет. Можете проходить в комплекс. Хорошего Вам отдыха!"** процесс оплаты заканчивается. Клиент может пройти в комплекс через турникет.

6. Сертификаты

6.1. В кассе, на сайте или через мобильное приложение Комплекса можно приобрести номинальные сертификаты (на определенную сумму), сетевые номинальные сертификаты и пакетные сертификаты. Срок действия любого вида Сертификата ограничен 365 днями с момента его приобретения (полной оплаты номинала)

6.1.1. Номинальные сертификаты (на определенную сумму),

6.1.1.1. Виды Номинальных сертификатов могут быть на сумму: 1000, 2000, 3000, 4000, 5000, 7000, 10000, 12000, 15000 рублей.

6.1.1.2 При посещении Комплекса Владелец сертификата предъявляет Номинальный сертификат кассиру на бумажном носителе или QR-код в случае, если сертификат приобретен на сайте, кассир активирует Номинальный сертификат и вносит указанную сумму на лицевой счет Клиента.

6.1.1.3. После активации Сертификата в конкретном комплексе, вся сумма сертификата зачисляется на лицевой счет Клиента и становится доступна для использования только в этом комплексе. Перевести номинал для использования в другом комплексе сети после активации невозможно.

6.1.2. Пакетный сертификат – сертификат, включающий в себя право проход в Комплекс, а также дополнительные оздоровительные Услуги.

6.2. При покупке в кассе Комплекса Приобретателю выдается кассовый чек и сертификат на бумажном носителе с указанием суммы, номера сертификата, даты приобретения.

При покупке на сайте или в мобильном приложении Приобретатель получает по электронной почте, указанной при оформлении заказа: чек и QR-код, который подлежит предоставлению на кассе для активации сертификата

6.3. Клиент вправе использовать номинал Номинального сертификата и Сетевого номинального сертификата для приобретения абонементов, билетов на разовые посещения, любых услуг Комплекса, за исключением услуг питания (ресторан)/бара.

7. Расторжение Договора

7.1. Клиент/Приобретатель вправе в одностороннем порядке отказаться от услуг Организации. Датой отказа будет являться дата, следующая за днем получения заявления об отказе от услуг, либо дата, указанная в заявлении Клиента. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления Клиента в срок не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения Организацией заявления.

Бланк заявления предоставляется Клиенту по запросу на рецепции Комплекса.

7.2. По истечении срока действия Абонемента/Сертификата/билета на разовое посещение возврат денежных средств не осуществляется

7.3. Расчет суммы денежных средств за неиспользованные часы Абонемента, подлежащих возврату, производится пропорционально количеству неиспользованных минут

7.4. Расчет суммы неизрасходованных денежных средств на Сертификате, подлежащих возврату, производится пропорционально остатку денежных средств на лицевом счете Клиента.

7.5. Расчет суммы денежных средств за билеты на разовое посещение, подлежащих возврату, производится пропорционально стоимости такого билета на дату его приобретения

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила опубликованы на сайте https://penza.termoland.ru/ и могут быть изменены Организацией в одностороннем порядке без предварительного уведомления Приобретателей и Абонентов.

8.2. Организация уведомляет Приобретателей/Клиентов о внесении изменений в настоящие Правила путем размещения соответствующей информации на официальном сайте https://penza.termoland.ru/ и информационном стенде Комплекса.

8.3. Приобретатель/Клиент самостоятельно отслеживает внесение изменений в настоящие Правила.

8.4. Организация не несет ответственности по претензиям Приобретателей/Клиентов в случае не ознакомления ими/несвоевременного ознакомления ими с изменениями, внесенными в настоящие Правила.