

REGULAMIN OGÓLNY OBIEKTU

1. Część ogólna

- 1.1. Aquapark „Fala”, zwany dalej Aquaparkiem jest własnością „Aqua Park Łódź Sp. z o.o.” przy Al. Unii Lubelskiej 4 w Łodzi.
- 1.2. Przez Aquapark rozumie się obiekt, w którego skład wchodzi w szczególności: hala wejściowa, szatnie i natryski, hale basenowe wraz z urządzeniami i barem mokrym, plaża zewnętrzna, teren zewnętrznych basenów i plac zabaw wraz z punktami gastronomicznymi (zwane dalej Strefą Basenową), Strefa Saun i SPA (zwany dalej Strefą Saun) oraz parkingi i tereny zewnętrzne przed halą wejściową.
- 1.3. Przez osobę uprawnioną należy rozumieć osobę prowadzącą zajęcia nauki i doskonalenia pływania.
- 1.4. Każda osoba korzystająca z usług Aquaparku jest zobowiązana do zapoznania się z przepisami niniejszego Regulaminu oraz regulaminów odrębnych, które określają szczegółowe zasady korzystania z poszczególnych części obiektu i urządzeń Aquaparku. Regulaminy dostępne są na terenie obiektu oraz na stronie internetowej Aquaparku.
- 1.5. Każda osoba korzystająca z usług Aquaparku jest także zobowiązana do przestrzegania zakazów i nakazów w formie tablic oraz znaków umieszczonych na terenie Obiektu, a także do poleceń obsługi Aquaparku.

2. Zasady korzystania z Aquaparku

- 2.1. Wstęp do Strefy Basenowej mają osoby dorosłe i dzieci bez względu na wiek. Wstęp może odbywać się indywidualnie bądź w grupach zorganizowanych. Wstęp do Strefy Saun mają wyłącznie osoby pełnoletnie, które najpóźniej w dniu wizyty w Saunarium ukończyły 18 lat. W sytuacji, gdy wiek klienta budzi wątpliwość, personel Aquaparku Fala jest zobowiązany do weryfikacji wieku na podstawie okazanego przez Klienta dokumentu tożsamości ze zdjęciem, a Klient zobowiązuje się taki dokument okazać (legitymacja szkolna, paszport lub dowód osobisty). Brak okazania dokumentu tożsamości celem weryfikacji wieku może stanowić podstawę do odmowy sprzedaży biletu lub przyznania ulgi.
- 2.2. Dzieci, które nie ukończyły 13 lat oraz osoby ubezwłasnowolnione całkowicie mogą przebywać w obiekcie jedynie pod ustawiczną opieką i nadzorem pełnoletnich opiekunów. Opiekunowie ponoszą pełną odpowiedzialność za będące pod ich opieką osoby, odpowiadają za ich bezpieczeństwo oraz szkody przez nie wyrządzone. W sytuacji, gdy wiek dziecka budzi wątpliwość, obsługa Aquaparku Fala jest zobowiązana do weryfikacji daty urodzenia na podstawie okazanego dokumentu ze zdjęciem (legitymacja szkolna, paszport lub dowód osobisty). Zakup biletu przez dziecko do lat 13 lub ubezwłasnowolnione całkowicie występujące bez opieki nie jest możliwy.



Aquapark FALA

- 2.3. Grupy zorganizowane przed wejściem na teren Aquaparku zobowiązane są zgłosić się do kas i uzgodnić warunki korzystania z Aquaparku. Grupy obowiązują dodatkowo odrębny regulamin dla grup zorganizowanych.
- 2.4. Na teren Strefy Basenowej i Strefy Saun zakazany jest wstęp osobom z przeciwwskazaniami lekarskimi, ze schorzeniami, które mogą być niebezpieczne dla innych użytkowników. Z atrakcji Aquaparku nie mogą korzystać również osoby z otwartymi ranami i skaleczeniami.
- 2.5. Na teren Aquaparku zakazuje się wstępu osobom, których stan wskazuje na spożycie alkoholu lub przyjęcie środków odurzających i innych podobnie działających substancji.
- 2.6. Personel Aquaparku może czasowo wstrzymać sprzedaż biletów w przypadku braku wolnych miejsc w obiekcie. Sprzedaż będzie prowadzona sukcesywnie w miarę opuszczania Aquaparku przez klientów.
- 2.7. Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach, powinny przesiąść się na wózek basenowy. W uzasadnionych sytuacjach personel może zezwolić na dalsze korzystanie z własnego wózka.
- 2.8. Szczegółowe zasady odpłatności za korzystanie z Aquaparku reguluje rozdział **3. Odpłatność za usługi**.
- 2.9. Na terenie Aquaparku obowiązują znaki: zakazujące, nakazujące i informacyjne, do których każdy korzystający z Aquaparku zobowiązany jest się stosować.
- 2.10. Osoby przebywające na terenie Aquaparku obowiązane są do zachowania należytej staranności w celu ochrony życia i zdrowia własnego oraz innych osób, a w szczególności:
 - 2.10.1. niepozostawiania na terenie Aquaparku bez opieki i nadzoru osób opisanych w pkt. 2.2,
 - 2.10.2. stosowania się do znaków informacyjnych, nakazu i zakazu umieszczonych na terenie Aquaparku,
 - 2.10.3. stosowania się do poleceń oraz sygnałów dźwiękowych ratowników i pracowników Aquaparku, a także komunikatów podawanych przez głośniki,
 - 2.10.4. zapoznania się i dostosowania swoich planów aktywności do własnych umiejętności i sprawności ogólnej oraz stanu zdrowia, a także do aktualnych warunków atmosferycznych,
 - 2.10.5. użytkowania sprzętu odpowiedniego do rodzaju podejmowanej aktywności, sprawnego technicznie i zgodnie z jego przeznaczeniem i zasadami użycia,
 - 2.10.6. bezzwłocznego informowania służb ratowniczych lub pracowników Aquaparku o zaistniałym wypadku, urazach oraz o innych zdarzeniach, mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo własne lub innych osób.
- 2.11. Przed przekroczeniem bramek wejściowych obowiązują zmiana obuwia zewnętrznego na obuwie basenowe. Dopuszczalne jest chodzenie boso. Po zakończeniu pływania oraz



Aquapark FALA

- przebraniu się zmiana obuwia z basenowego na zewnętrzne następuje dopiero po przekroczeniu bramek wyjściowych.
- 2.12. Przed skorzystaniem z usług Aquaparku należy skorzystać z obowiązkowej szatni, gdzie należy przebrać się w strój kąpielowy spełniający wymagania określone w pkt 2.20. Regulaminu. Ze względów higienicznych nie jest możliwe korzystanie z Aquaparku w stroju kąpielowym założonym na ciało przed wejściem do Aquaparku. Brak zastosowania się do tego obowiązku, zidentyfikowany przez pracownika obsługi obiektu, może skutkować odmową wejścia do Strefy Basenowej.
 - 2.13. Zmiana ubrania na strój basenowy odbywa się w przebieralniach.
 - 2.14. Przebywanie w przebieralniach i w ich pobliżu jest dozwolone wyłącznie w celu przebrania się.
 - 2.15. Zakazuje się podglądania oraz filmowania osób przebierających się.
 - 2.16. Osoby po przebraniu się, zobowiązane są do umieszczania i przechowywania odzieży, toreb i innych przedmiotów wniesionych na teren szatni w wyznaczonej przez transponder szafce. Istnieje możliwość zdeponowania rzeczy wartościowych w kasie za dodatkową opłatą. W pozostałym zakresie Aquapark nie odpowiada za rzeczy pozostawione przez Klienta w innych miejscach publicznie dostępnych, niezabezpieczonych przed dostępem osób trzecich.
 - 2.17. Przed wyjściem z szatni na teren hal basenowych należy sprawdzić, czy szafka została zamknięta. W przypadku wystąpienia problemów z zamknięciem szafki należy niezwłocznie zgłosić się do personelu Aquaparku.
 - 2.18. Osoby, które zdecydowały się na wniesienie rzeczy na teren Aquaparku, a nie przechowują ich w przeznaczonych do tego szafkach ubraniowych, zobowiązane są do nadzoru nad swoją własnością.
 - 2.19. W przypadku zagubienia transpondera zawartość szafki zostaje przekazana użytkownikowi dopiero po uwiarygodnieniu, że użytkownik jest właścicielem pozostawionych w szafce rzeczy. Za rzeczy pozostawione w szafkach otwartych lub nieprawidłowo zamkniętych Aqua Park Łódź Sp. z o. o. nie odpowiada.
 - 2.19.1. Rzeczy znalezione na terenie Aquaparku należy przekazać personelowi Aquaparku. Personel na kasach wydaje rzeczy znalezione po identyfikacji ich przez właściciela. W przypadku niezgłoszenia się, rzeczy znalezione zostaną przekazane do Biura Rzeczy Znalezionych; 90-001 Łódź, Piotrkowska 153, tel. 42 638 57 34. Aquapark zastrzega sobie możliwość utylizacji nieodebranych znalezionych elementów strojów kąpielowych, kąpielówek i innych elementów odzieży wierzchniej po upływie 14 dni od ich znalezienia.
 - 2.20. W Strefie Basenowej obowiązuje wyłącznie czysty strój kąpielowy, spełniający wymogi higieniczne oraz estetyczne, wykonany z: nylonu, lycry z elastanem, spandexu, poliamidu, poliestru lub materiału o podobnych właściwościach, nieposiadający dużych elementów metalowych lub plastikowych, mogących stanowić zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa innych osób korzystających:



Aquapark FALA

- 2.20.1. dla kobiet - jedno lub dwuczęściowy, bez elementów, nad którymi osoba pływająca nie ma kontroli i wpływających na ograniczenie ruchów (np. duże pościele luźnego materiału, w które można się zaplątać, albo o które można się zaczepić w trakcie korzystania z basenu),
 - 2.20.2. dla mężczyzn - kąpielówki o długości maksymalnie przed kolano.
- 2.21. W Strefie Basenowej obowiązuje wyłącznie czysty strój kąpielowy, spełniający wymogi higieniczne oraz estetyczne, nieposiadający dużych elementów metalowych lub plastikowych, mogących stanowić zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa innych osób korzystających:
- 2.21.1.1. dla kobiet - jedno lub dwuczęściowy, przylegający do ciała,
 - 2.21.1.2. dla mężczyzn - kąpielówki o długości maksymalnie do połowy uda.
- 2.22. Dzieci do lat 3 korzystające z Aquaparku muszą posiadać na sobie jednorazowe przylegające do ciała pieluchy, które przeznaczone są do kąpieli.
- 2.23. Wnoszenie i korzystanie na terenie obiektu z własnego sprzętu sportowego i rekreacyjnego może odbywać się wyłącznie po uzyskaniu zgody Kierownika Kas i Kierownika Zmiany Ratowników.
- 2.24. Noszenie okularów i szkieł kontaktowych odbywa się na własne ryzyko użytkownika. W przypadku przebywania na terenie Aquaparku w okularach korekcyjnych, okulary te muszą być umocowane w sposób uniemożliwiający ich spadnięcie.
- 2.25. Nagrywanie filmów oraz robienie zdjęć dozwolone jest wyłącznie w celach prywatnych, po uzyskaniu zgody Kierownika Kas. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie dóbr osobistych, m. in. poprzez upublicznienie wizerunku przez osoby trzecie, w tym klientów Aquaparku.
- 2.27. Ze względów higienicznych każdą osobę obowiązuje przed wejściem do wody dokładne umycie całego ciała bez stroju kąpielowego pod natryskiem (także po skorzystaniu z WC) i dezynfekcja stóp poprzez przejście przez brodzik łączący Strefę Basenową z prysznicami. Brak zastosowania się do tego obowiązku, zidentyfikowany przez pracownika obsługi obiektu, może skutkować odmową wejścia do Strefy Basenowej do momentu jego spełnienia (umycie ciała mydłem + dezynfekcja).
- 2.28. Szatnie grupowe przeznaczone są wyłącznie dla grup zorganizowanych korzystających z Aquaparku pod opieką i nadzorem pełnoletnich opiekunów.
- 2.29. Ratownikami są osoby noszące strój w kolorze czerwonym z napisem: Ratownik.
- 2.30. Dozorem służby ratowniczej objęte są wszystkie niecki basenowe i urządzenia wodne. Bezpośredni ustawiczny nadzór i opiekę nad dziećmi sprawują ich pełnoletni opiekunowie.
- 2.31. Na terenie Strefy Basenowej obowiązuje następująca sygnalizacja dźwiękowa:



Aquapark FALA

- 2.31.1. seria krótkich sygnałów dźwiękowych - ALARM - wezwanie do natychmiastowego opuszczenia niecki basenowej przez wszystkich użytkowników i podporządkowania się dalszym poleceniom ratowników lub personelu Aquaparku,
- 2.31.2. długi sygnał dźwiękowy - zakończenie zajęć lub pracy Aquaparku – nakaz natychmiastowego wyjścia z wody.
- 2.31.3. krótki sygnał dźwiękowy - nakaz zwrócenia uwagi na komunikaty ratownika i/lub personelu Aquaparku.
- 2.32. Nie wolno umieszczać leżaków, parasoli i krzeseł w nieckach basenowych oraz w odległości 2 metrów wokół nich. Ustawianie wyżej wymienionego sprzętu nie powinno przeszkadzać w komunikacji na terenie obiektu ani zastawiać dróg i wyjść ewakuacyjnych.
- 2.33. Wyznaczone są następujące strefy, do których, po uwzględnieniu swoich umiejętności, należy dostosować własne plany aktywności ruchowej:
 - 2.33.1. strefa brodzikowa – o głębokości wody do 0,4 m,
 - 2.33.2. strefa dla nieumiejących pływać – o głębokości wody do 1,2 m,
 - 2.33.3. strefa dla umiejących pływać – o głębokości wody powyżej 1,2 m.
- 2.34. Głębokości wody w poszczególnych strefach podane są w postaci piktogramów umieszczonych na ścianach niecek basenowych lub w ich pobliżu.
- 2.35. Osoby nieumiejące pływać mogą korzystać wyłącznie z brodzików oraz ze stref dla nieumiejących pływać (za wyjątkiem zajęć zorganizowanych nauki pływania, prowadzonych przez uprawnioną osobę).
- 2.36. Korzystanie z urządzeń wodnych odbywa się na własne ryzyko użytkowników. Osoby o niestabilnym stanie zdrowia powinny korzystać z urządzeń ze szczególną ostrożnością lub po wcześniejszej konsultacji ze swoim lekarzem.
- 2.37. Strefy Aquaparku i urządzenia wodne wyłączone czasowo z eksploatacji oznakowane są poprzez tabliczkę STREFA ZAMKNIĘTA. Korzystanie z nich jest w tym czasie zabronione.
 - 2.37.1. Tory lub niecki mogą być czasowo zarezerwowane na zajęcia zorganizowane. Oznakowane są poprzez tabliczkę z napisem: TOR ZAREZERWOWANY. Korzystanie z torów w tym czasie przez osoby nieuczestniczące w zajęciach jest zabronione. Informacja o zarezerwowanych strefach umieszczona jest w kasie Aquaparku oraz na stronie internetowej: <https://aquapark.lodz.pl/strefa-basenowa/rezerwacje-torow-i-basenow/>
- 2.38. W obrębie torów pływackich obowiązuje ruch prawostronny wzdłuż torów (nie dotyczy to zajęć zorganizowanych). Maksymalna liczba osób na jednym torze pływackim nie może przekraczać: na długim torze 12 osób, na krótkim torze 8 osób. Nie dotyczy to zajęć zorganizowanych. Nadzór nad liczbą osób sprawuje ratownik.



Aquapark FALA

- 2.39. Ze względu na zapewnienie zasad higieny i bezpieczeństwa osobom korzystającym z Aquaparku nie wolno:
- 2.39.1. wchodzić do wody wbrew zakazowi ratownika lub w czasie prowadzenia akcji ratowniczej,
 - 2.39.2. korzystać z usług i oferty Aquaparku po spożyciu alkoholu, środków odurzających lub innych podobnie działających substancji, a także ich wnosić tych substancji na teren Aquaparku,
 - 2.39.3. spożywać alkoholu poza częściami obiektu pełniącymi funkcję restauracyjną – w restauracji w holu głównym oraz w bufetach zewnętrznych; po spożyciu alkoholu w wyżej wymienionych miejscach zabrania się korzystania z atrakcji Aquaparku (dotyczy wszystkich stref),
 - 2.39.4. wnosić i spożywać artykułów spożywczych i napojów (w tym alkoholowych) oraz środków odurzających,
 - 2.39.5. używać strojów i przedmiotów widocznie zabrudzonych lub takich, które mogą wchodzić w reakcje chemiczne z wodą,
 - 2.39.6. wchodzić do wody w strefie niecek basenowych oznaczonych znakiem Niebezpieczna głębokość wody, jeżeli nie umie się pływać, za wyjątkiem zajęć zorganizowanych nauki pływania, prowadzonych przez uprawnioną osobę,
 - 2.39.7. nurkować, za wyjątkiem zajęć zorganizowanych i prowadzonych przez uprawnioną osobę,
 - 2.39.8. skakać do wody, za wyjątkiem zajęć zorganizowanych i prowadzonych przez uprawnioną osobę,
 - 2.39.9. wnosić opakowań szklanych, puszek, ostrych narzędzi, broni oraz innych niebezpiecznych przedmiotów,
 - 2.39.10. biegać, popychać i wrzucać do wody innych uczestników, głośno krzyżeć oraz zachowywać się w sposób zagrażający bezpieczeństwu własnemu oraz innych użytkowników Aquaparku,
 - 2.39.11. wszczynać fałszywych alarmów,
 - 2.39.12. wrzucać do wody jakichkolwiek przedmiotów, za wyjątkiem zajęć zorganizowanych i prowadzonych przez uprawnioną osobę,
 - 2.39.13. wykonywać ćwiczeń gimnastycznych na drabinkach wejściowych do niecek basenowych i poręczach wokół basenów,
 - 2.39.14. wchodzić i wychodzić z niecek basenowych poza miejscami do tego przeznaczonymi tj.: drabinkami, schodami, obszarem plaży przy niecce sztucznej fali, za wyjątkiem zajęć zorganizowanych i prowadzonych przez uprawnioną osobę,



Aquapark FALA

- 2.39.15. wchodzić na stanowiska ratownicze oraz używać sprzętu ratowniczego poza sytuacjami wypadkowymi,
 - 2.39.16. zaśmiecać i zanieczyszczać pomieszczeń oraz niecek basenowych,
 - 2.39.17. używać mydła i środków chemicznych w nieckach basenowych i jacuzzi,
 - 2.39.18. niszczyć urządzeń i wyposażenia Aquaparku,
 - 2.39.19. przemieszczać wyposażenia ruchomego (nie dotyczy leżaków) bez zgody ratowników lub personelu,
 - 2.39.20. korzystać ze sprzętu muzycznego w sposób zakłócający innym korzystającym,
 - 2.39.21. palić tytoniu, w tym używać e-papierosów i podgrzewaczy tytoniu, z wyjątkiem miejsc do tego wyznaczonych,
 - 2.39.22. spożywać posiłków lub napojów (w tym alkoholowych) w nieckach basenowych i poza miejscami do tego wyznaczonymi,
 - 2.39.23. pozostawiać obuwia basenowego w strefach komunikacji i przelewów basenowych,
 - 2.39.24. wprowadzać zwierząt, korzystać z rolek do jazdy, rowerów, własnych desek do pływania oraz innych przedmiotów utrudniających komunikację w obiekcie,
 - 2.39.25. wchodzić na murki okalające niecki basenowe (wejście na cembrowinę basenu z falą nie dotyczy zajęć zorganizowanych, w tym nauki pływania prowadzonych przez uprawnioną osobę), rzeźby, balustrady, kwietniki, skały oraz inne elementy konstrukcyjne i urządzenia do tego nie przeznaczone,
 - 2.39.26. załatwiać potrzeb fizjologicznych poza WC w szczególności w nieckach basenowych i jacuzzi oraz wyrzucać śmieci w miejscach do tego niewyznaczonych,
 - 2.39.27. w jakikolwiek sposób zanieczyszczać wodę basenową.
 - 2.39.28. wynosić transpondera poza teren Aquaparku oraz w jakikolwiek sposób manipulować przy zapisanych na nim danych (np. rozmagnetyzowanie).
- 2.40. Naruszenie któregokolwiek z powyższych postanowień może skutkować koniecznością opuszczenia Aquaparku, odpowiedzialnością odszkodowawczą za szkodę spowodowaną nieprzebraniem zasad regulaminu jak również podjęciem przez Aquapark innych kroków przewidzianych prawem.
- 2.41. Korzystanie z suszarek może odbywać się jedynie w szatniach lub w holu wejściowym w miejscach do tego wyznaczonych.
- 2.42. Hale basenowe, SPA, Strefa Saun oraz tereny zewnętrznych basenów wraz z placem zabaw należy opuścić najpóźniej 15 minut przed zamknięciem obiektu, niezależnie od godziny zakupu biletu wstępu. Z chwilą nadejścia godziny zamknięcia należy opuścić Aquapark.



Aquapark FALA

- 2.43. Ilość leżaków w Aquaparku jest ograniczona. Aquapark nie prowadzi rezerwacji leżaków w sezonie letnim.
- 2.44. Napoje alkoholowe są podawane wyłącznie w części obiektu pełniącej funkcję restauracyjną, tj. w Restauracji Fala usytuowanej w holu głównym oraz w punktach gastronomicznych usytuowanych na terenie zewnętrznym. Spożywanie napojów alkoholowych poza wyznaczonymi strefami jest zakazane.
- 2.45. Nie sprzedaje się napojów alkoholowych osobom nietrzeźwym oraz niepełnoletnim.
- 2.46. Po spożyciu alkoholu na terenie Aquaparku i w miejscach do tego wyznaczonych, bezwzględnie zabronione jest korzystanie z saun, niecek basenowych i pozostałych atrakcji dostępnych na terenie Aquaparku.
- 2.47. Osoby przebywające na terenie obiektu i naruszające porządek publiczny, dobre obyczaje, w tym używające wulgaryzmów, będące pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, stwarzające zagrożenie dla siebie lub innych osób przebywających w obiekcie, a także osoby niestosujące się do przepisów niniejszego Regulaminu, zaleceń służb ratowniczych, porządkowych lub personelu Aqua Park Łódź Sp. z o. o. mogą zostać usunięte z terenu obiektu bez prawa zwrotu kosztów zakupu biletu wstępu lub karnetu.
- 2.48. W przypadku wystąpienia nieszczęśliwego wypadku lub doznania jakiegokolwiek uszczerbku na zdrowiu, Aquapark lub jego ubezpieczyciel ma prawo odmówić wypłaty odszkodowania osobom nieprzestrzegającym zasad Regulaminu, w tym w szczególności zasad spożywania alkoholu na terenie Aquaparku.

3. Odpłatność za usługi

- 3.1. Wstęp na teren Aquaparku odbywa się na podstawie wykupionego biletu. Bilety są dostępne w sprzedaży w kasach Aquaparku oraz w sklepie internetowym dostępnym pod adresem internetowym www.aquapark.lodz.pl. Rozliczanie pobytu w Aquaparku odbywa się w oparciu o cennik zatwierdzony przez Zarząd Aqua Park Łódź Sp. z o.o. Zasady zakupu biletu w sklepie internetowym reguluje odrębny Regulamin serwisu i sklepu internetowego.
- 3.2. Zakup biletu oznacza wyraz akceptacji treści Regulaminu oraz pozostałych regulaminów obowiązujących w Obiekcie oraz zobowiązanie się do ich stosowania.
- 3.3. Nieznajomość niniejszego oraz pozostałych Regulaminów nie zwalnia osoby korzystającej z usług Aquaparku oraz z odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego korzystania ze świadczonych usług.
- 3.4. Zakazuje się przekazywania lub wypożyczania transpondera osobom trzecim.
- 3.5. Przez dni powszechne rozumie się: dni od poniedziałku do piątku. Dni ustawowo wolne od pracy to sobota, niedziela oraz dni świąteczne.
- 3.6. W sprzedaży występują bilety: normalne, ulgowe, rodzinne i grupowe.

3.7. Wstęp dla dzieci do lat 3 jest nieodpłatny (rocznikiem).

3.8. Bilety ulgowe przysługują:

- dzieciom od lat 3 do lat 6 (bez konieczności okazywania dokumentu),
- dzieciom w wieku szkolnym oraz młodzieży do lat 18 (po okazaniu ważnej legitymacji),
- osobom uczącym się do lat 26 (po okazaniu ważnej legitymacji),
- osobom powyżej 60 roku życia oraz emerytom i rencistom (po okazaniu ważnej legitymacji),
- Honorowym Dawcom Krwi (po okazaniu ważnej legitymacji wraz z dokumentem tożsamości ze zdjęciem),
- Dawcom Przeszczepu oraz Zasłużonym Dawcom Przeszczepu (po okazaniu ważnej legitymacji wraz z dokumentem tożsamości ze zdjęciem),
- osobom niepełnosprawnym (zarówno dzieciom, jak i dorosłym) po okazaniu odpowiedniego dokumentu (orzeczenia i legitymacji).

Jeśli niezbędna jest ustawiczna kontrola opiekuna nad osobą niepełnosprawną – wówczas opiekun wchodzi bezpłatnie, a osoba niepełnosprawna na podstawie biletu ulgowego. Warunkiem uzyskania zniżki jest okazanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia i legitymacji) przy zakupie biletów.

3.8.1. Ulga specjalna przysługuje weteranom i weteranom poszkodowanym (po okazaniu dokumentu uprawniającego do skorzystania z ulgi wraz z ważnym dokumentem tożsamości ze zdjęciem, jakim jest paszport lub dowód osobisty). Wysokość ulgi ustalana jest na podstawie Zarządzenia Prezesa Aqua Park Łódź Sp. z o.o.

3.9. Bilet rodzinny przysługuje rodzinie złożonej z 2 do 6 osób. Grupa może maksymalnie liczyć dwie osoby pełnoletnie oraz dzieci, które nie ukończyły 16 lat (rocznikiem), zawsze za okazaniem legitymacji szkolnej (jeżeli dziecko jest w wieku szkolnym). Za każde kolejne dziecko obowiązuje opłata na warunkach biletu ulgowego według przyjętego cennika. Zasady sprzedaży biletów grupowych reguluje regulamin grup zorganizowanych.

3.10. Opłata za pobyt w Aquaparku pobierana jest z góry według cennika. O czasie pobytu decyduje klient. Opłata z tytułu zadeklarowanego przez klienta czasu nie podlega zwrotowi.

3.11. Przy zakupie biletów indywidualnych z cennika standardowego honorowane są zniżki w ramach Łódzkiej Karty Dużej Rodziny, Karty Łódzianina, Migawki oraz biletu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej. Zniżki nie łączą się.

3.12. Skorzystanie z usług Obiektu w ramach honorowanych kart partnerskich przysługuje posiadaczom tych kart (po okazaniu karty, podaniu jej numeru lub kodu uprawniającego do skorzystania z usługi). Osoby korzystające z usług Obiektu w ramach honorowanych kart partnerskich zobowiązane są do okazania pracownikowi kas, w celu weryfikacyjnym, dokumentu tożsamości ze zdjęciem (paszportu lub dowodu osobistego). Nieokazanie dokumentu w celu weryfikacji tożsamości może stanowić podstawę odmowy przyjęcia karty partnerskiej i skorzystania z przewidzianej nią wejściówki.

- 3.13. W przypadku osiągnięcia limitu szafek dostępnych w szatni Strefy Saun, osoby chcące zakupić bilet tylko do tej Strefy, wpuszczane są w oparciu o zasadę: jedna osoba wychodzi, a na jej miejsce wchodzi pierwszy Klient z kolejki.
- 3.14. W chwili zakupu biletu w kasie Aquaparku klient otrzymuje transponder. Transponder jest kluczem przypisanej do niego szafki. Numer szafki można sprawdzić na czytnikach zlokalizowanych na terenie obiektu, m.in. w szatni basenowej i saunowej. W przypadku zakupu biletu w sklepie internetowym, klient otrzymuje transponder po aktywacji biletu w automacie biletowym. Automat biletowy zlokalizowany jest w holu głównym Aquaparku. Bilet zakupiony w sklepie internetowym można zrealizować w kasie Aquaparku w przypadku, gdy automat biletowy uległ awarii lub nie ma możliwości wydawania kolejnych transponderów. Aquapark zastrzega sobie możliwość zmian w rodzajach biletów sprzedawanych w sklepie internetowym oraz w automacie biletowym, o czym Aquapark zobowiązuje się poinformować z odpowiednim wyprzedzeniem na stronie internetowej.
- 3.15. Osoby, którym został wydany transponder zobowiązane są do jego noszenia na nadgarstku ręki podczas pobytu w Aquaparku.
- 3.16. Transponder upoważnia do korzystania z urządzeń i stref znajdujących się w obiekcie, na które został wykupiony i podlega rozliczeniu i zwrotowi przy wyjściu w kasie.
- 3.17. Opłaty za zakupy w punktach gastronomicznych na halach basenowych i na terenie zewnętrznych basenów, dokonuje się wyłącznie za pośrednictwem transpondera, a rozliczenie następuje w momencie opuszczenia Aquaparku przez klienta.
- 3.18. Pełna należność za dodatkowe korzystanie ze stref, zakupy w punktach gastronomicznych oraz za dopłatą za wydłużony czas pobytu w poszczególnych strefach muszą być uregulowane w momencie opuszczenia Aquaparku zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem.
- 3.19. Czas pobytu i związane z nim opłaty, liczony jest od momentu aktywacji transpondera przy wejściu przez bramkę przy kasie, do momentu odczytania pamięci transpondera przy wyjściu. Opłata jest naliczana dla każdej osoby za każdą rozpoczętą minutę pobytu w Aquaparku przekraczającą limit czasowy zgodnie z przyjętym cennikiem.
- 3.20. Klient zobowiązany jest do poruszania się wyłącznie poprzez przejście przez bramki i kołowrotki zlokalizowane na terenie Aquaparku.
- 3.21. W miesiącach od maja do września możliwe jest otwarcie kas letnich, zlokalizowanych przy środkowej części parkingu Aquaparku. Bilet zakupiony w kasach letnich upoważnia do korzystania ze wszystkich atrakcji Strefy Basenowej wewnętrznej i zewnętrznej oraz Strefy Saun. Przy zakupie biletu w kasach letnich, klient nie otrzymuje szafki basenowej. Klient może skorzystać z dostępnych szafek depozytowych. Do otrzymanego przy zakupie biletu w kasach letnich transpondera stosuje się odpowiednio zapisy pkt. 3.14, 3.15, 3.16, 3.17, 3.18 niniejszego Regulaminu.



Aquapark FALA

- 3.22. Po upływie 10 minut od wydania transpondera rozpoczyna się automatyczne naliczanie czasu pobytu niezależnie od faktu przejścia przez bramkę.
- 3.23. Usługa zakodowana na transponderze ważna jest jedynie w dniu sprzedaży i uprawnia do jednorazowego wstępu na teren Aquaparku. Przekroczenie bramki wyjściowej równoznaczne jest z zakończeniem korzystania z usługi. Zakazuje się przekazywania lub wypożyczania transpondera osobom trzecim.
- 3.24. Osoby pełnoletnie korzystające z hal basenowych mają prawo do przejścia do Strefy Saun i skorzystania z oferowanych tam usług i zabiegów. Jeżeli do biletu nie przyznano limitu czasowego na korzystanie ze Strefy Saun, to za czas spędzony w tej strefie jest naliczana dodatkowa opłata za każdą rozpoczętą minutę w Strefie Saun. Istnieje możliwość dokupienia biletu saunowego czasowego w recepcji saun lub w kasach. Wykupiony czas na korzystanie z hal basenowych jest wstrzymywany na okres przebywania w Strefie Saun.
- 3.25. Osoby korzystające ze Strefy Saun mają prawo do przejścia do hal basenowych. Jeżeli do biletu nie przyznano limitu czasowego na korzystanie z hal basenowych, to za czas spędzony w tej strefie jest naliczana dodatkowa opłata za każdą rozpoczętą minutę w hali basenowej. Istnieje możliwość dokupienia biletu basenowego czasowego w recepcji saun lub w kasach. Wykupiony czas na korzystanie z Strefy Saun jest wstrzymywany na okres przebywania w halach basenowych.
- 3.26. Podczas niesprzyjających warunków atmosferycznych obowiązuje zakaz przebywania w nieckach basenowych zewnętrznych oraz w zjeżdżalniach, tj. Megazjeżdżalniach i zjeżdżalni Kamikaze. Zgoda na wejście do wyżej wymienionych atrakcji zostanie podana oddzielnym komunikatem. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia wynikające z warunków atmosferycznych. W wyżej wymienionych przypadkach nie przysługuje zwrot kosztów zakupu biletu wstępu lub karnetu.
- 3.27. W sytuacji, gdy klient kwestionuje konieczność dokonania zapłaty/dopłaty za usługę lub towar zapisany na transponderze, przeprowadzone jest postępowanie wyjaśniające według zapisu Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta (ESOK).
- 3.28. Użytkownik obowiązany jest dbać o transponder. W przypadku zniszczenia lub zagubienia transpondera klient ponosi dodatkową opłatę manipulacyjną w wysokości 100 złotych płatną w kasie Aquaparku.
- 3.29. W ramach zakupu wejścia do Strefy Basenowej Gościom chcącym skorzystać z usług Baru Mokrego na czas konsumpcji zostanie zatrzymany czas. Po opuszczeniu Baru Mokrego naliczanie zostanie wznowione.

4. Postępowanie reklamacyjne

- 4.1. Każdemu z Klientów przysługuje prawo do wniesienia pisemnej reklamacji w terminie do 14 dni roboczych od momentu wizyty w Aquaparku. Zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać dokładne dane osobowe zgłaszającego (tj. imię, nazwisko, dokładny adres wraz z kodem pocztowym



Aquapark FALA

reklamującego lub adres e-mail) oraz przyczynę reklamacji wraz z uzasadnieniem treści żądania reklamacyjnego oraz dowodem zakupu.

4.2. Za datę wniesienia reklamacji uważa się:

- 4.2.1. datę wysłania wiadomości e-mail na adres: fala@aquapark.lodz.pl - w przypadku reklamacji wysłanej drogą elektroniczną;
- 4.2.2. datę nadania przesyłki poleconej zawierającej reklamację – w przypadku reklamacji wysłanej drogą pocztową;
- 4.2.3. datę sporządzenia reklamacji w kasach Aquaparku – w przypadku reklamacji zgłoszonej bezpośrednio w obiekcie.

4.3. Reklamacje wniesione po upływie wyznaczonego terminu oraz w inny sposób niż wymienione w pkt. 4.2.1. – 4.2.3. nie będą rozpatrywane.

4.4. Uczestnik wnoszący reklamację zostanie powiadomiony, w terminie najpóźniej 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji, o jej rozstrzygnięciu za pomocą listu polecanego lub wiadomości elektronicznej wysłanej na podany w zgłoszeniu reklamacyjnym adres e-mail.

5. Przepisy końcowe

5.1. Na terenie Aquaparku znajduje się system monitoringu wizyjnego wraz z zapisem w celu zapewnienia bezpieczeństwa klientom, pracownikom i ich mieniu, jak i mieniu Spółki, a także dla zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Administratora na szkodę Urządzenia monitorujące nie zostały zainstalowane w miejscach, w których naruszałoby dobra osobiste i godność osób odwiedzających Aquapark, tj. w toaletach, pod prysznicami i na terenie Strefy Saun.

5.2. Klient przyjmuje do wiadomości, że na terenie Strefy Basenowej Aquaparku, przy okazji organizowanych eventów i wydarzeń specjalnych, a także podczas dni normalnego funkcjonowania obiektu, mogą być wykonywane zdjęcia oraz krótkie filmy utrwalające wizerunek Klienta. Materiały takie mogą być następnie rozpowszechniane przez czas nieokreślony i bez ograniczeń terytorialnych, na wszelkich znanych w dniu ich wykonania polach eksploatacji, w tym wykorzystane w celach marketingowych - w szczególności w mediach społecznościowych, reklamach, materiałach promocyjnych etc.

5.2.1. Jeżeli wizerunek Klienta stanowi jedynie szczegół większej całości, działania takie nie wymagają zgody Klienta na podstawie art. 81 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Informujemy, że wizerunek utrwalony w ten sposób nie będzie pozwalał na identyfikację osoby fizycznej.

5.2.2. W przypadku zdjęć pozwalających na identyfikację Klienta jako osoby fizycznej, będą one wykonywane wyłącznie za wyraźnym zezwoleniem Klienta na rozpowszechnianie wizerunku – na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim



Aquapark FALA

i prawach pokrewnych. W przypadku osób niepełnoletnich konieczne jest zezwolenie udzielone przez przedstawiciela ustawowego. Osoba wykonująca fotografię / film z udziałem Klienta ma obowiązek zapytać o zezwolenie przed ich wykonaniem, jak również udzielić Klientowi wszelkich informacji dot. możliwych sposobów wykorzystania materiałów. Zezwolenie na rozpowszechnianie wizerunku może być cofnięte – w tym celu należy skontaktować się z biurem Aquaparku.

- 5.3. Wszelka działalność zarobkowa na terenie obiektu, a w szczególności działalność handlowa, marketingowa i usługowa w tym rozprowadzanie ulotek, wywieszanie plakatów, sprzedaż towarów, rozstawianie namiotów reklamowych, oferowanie i wykonywanie usług możliwe są wyłącznie za zgodą Zarządu Aqua Park Łódź Sp. z o.o. W przypadku podmiotów niestosujących się do tego zapisu Aquapark jest uprawniony do usunięcia danego podmiotu lub należących do niego materiałów reklamowych z terenu obiektu oraz do obciążenia takiego podmiotu opłatą za bezumowne korzystanie z przestrzeni reklamowej. Wysokość odszkodowania będzie ustalana indywidualnie.
- 5.4. Aquapark nie gwarantuje dostępu do wszystkich atrakcji i urządzeń infrastruktury użytkowej (np. prysznice, toalety, leżaki, szatnie grupowe) Obiektu w każdym czasie. Zarząd Aqua Park Łódź Sp. z o.o. i upoważnione osoby mogą z ważnych przyczyn, w szczególności z powodu awarii lub konieczności prowadzenia remontów i konserwacji, zamknąć lub wprowadzić ograniczenia korzystania z Obiektu, jego Stref lub poszczególnych atrakcji. Każda osoba zamierzająca korzystać z Obiektu może uzyskać informację o zakresie usług świadczonych w danym czasie w Obiekcie bądź występujących w tej mierze ograniczeń i w oparciu o nią podjąć decyzję co do korzystania z usług Aquaparku.
- 5.5. Uwagi i wnioski i można zgłaszać na stanowisku kasowym Aquaparku.
- 5.6. Pracownicy Aquaparku mają prawo nie wpuścić na teren Obiektu lub z niego wyprosić osoby, co do których zachodzi podejrzenie lub których zachowanie wskazuje, że znajdują się w stanie nietrzeźwości lub są pod wpływem środka odurzającego, naruszają porządek publiczny, dobre obyczaje lub stwarzają zagrożenie dla siebie lub innych, a także nie stosują się do postanowień regulaminów, instrukcji, oznakowania na terenie Obiektu lub poleceń obsługi Aquaparku. Wyżej wymienione zachowanie może spowodować podjęcie innych stosownych kroków przewidzianych prawem.
- 5.7. Osoby niszczące lub uszkadzające wyposażenie, lub urządzenia obiektu ponoszą pełną odpowiedzialność materialną za wyrządzone szkody.
- 5.8. Usługi polegające na nauce pływania, doskonaleniu pływania oraz wszelkie zajęcia rekreacyjno-sportowe w grupach mogą prowadzić jedynie osoby, które zawarły umowę z Aqua Park Łódź Sp. o.o. lub inne osoby po uzyskaniu zgody Zarządcy Obiektu. Osoby łamiące ten zakaz będą wypraszane z terenu pływalni bez prawa zwrotu wcześniej uiszczonej opłaty.



6. Ochrona danych osobowych

6.1. Administrator Danych: Administratorem danych osobowych Klientów Aquaparku: jest Aqua Park Łódź Sp. z o.o. NIP 7272616658, REGON 473230469, KRS 0000196146, z siedzibą w Łodzi, ul. Unii Lubelskiej 4, 94-208 Łódź, tel. 42 640 08 00, adres e-mail: fala@aquapark.lodz.pl.

6.2. We wszelkich sprawach z zakresu ochrony danych osobowych można kontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: rodo@aquapark.lodz.pl.

6.3. Cel i podstawa przetwarzania danych: Podane dane osobowe przetwarzane będą w następujących celach:

- a) zawarcia i realizacji umowy (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej: RODO),
- b) dochodzenia ew. roszczeń przysługujących Aqua Park Łódź Sp. z o.o. lub obrony praw – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadnionym interesem przetwarzania danych w tym celu jest dochodzenie lub obrona roszczeń przez Aqua Park Łódź Sp. z o.o.),
- c) zapewnienia bezpieczeństwa klientom, i ich mieniu, jak i mieniu Spółki, a także dla zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Administratora na szkodę – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadnionym interesem przetwarzania danych osobowych w postaci monitoringu wizyjnego w tym celu jest zapewnienie bezpieczeństwa klientom, pracownikom i ich mieniu, jak i mieniu Spółki, a także dla zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Administratora na szkodę),
- d) marketingu bezpośredniego - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadnionym interesem przetwarzania danych osobowych jest promocja działalności Administratora, budowanie relacji, wizerunku oraz informowanie, relacjonowanie wydarzeń i eventów organizowanych na terenie Aquaparku, w tym także realizacja uprawnień wynikających z zezwolenia na rozpowszechnianie wizerunku udzielonego na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o Prawie autorskim i prawach pośrednich).

w celu udzielenia i korzystania z zezwolenia na utrwalenie i rozpowszechnianie wizerunku na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w związku z art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, który wymaga takiego zezwolenia oraz korzystania z fotorelacji lub nagrań, które będą wykorzystywane w celach promocyjnych, marketingowych, informacyjnych.

6.4 Odbiorcy danych:

6.4.1. Aqua Park Łódź Sp. z o.o. przekazuje podane dane osobowe:

- a) upoważnionym pracownikom, w celu wykonywania przez nich obowiązków,
- b) podmiotom przetwarzającym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, np. podmiot świadczący obsługę informatyczną, usługę ochrony mienia,
- c) innym odbiorcom danych, np. kancelaria, Ubezpieczyciel, służby ratownicze, organy publiczne w związku z prowadzonymi przez nie postępowaniami, Urzędy Skarbowe,



Aquapark FALA

- 6.4.2. Odbiorcą danych osobowych w zakresie rozpowszechnianego wizerunku w szczególności w mediach społecznościowych, reklamach, materiałach promocyjnych etc. może być każdy, kto zapozna się z fotografią lub zapisem filmowym.
- 6.5. Okres przechowywania danych: Dane osobowe będą przechowywane przez w zależności od celu ich przetwarzania: do 5 lat liczonych od daty wygaśnięcia umowy, w przypadku danych uzyskanych na podstawie szczegółowych formularzy. Nagrania obrazu z monitoringu wizyjnego Administrator przetwarza wyłącznie do celów, dla których zostały zebrane i przechowuje przez okres nieprzekraczający 3 miesięcy od dnia nagrania, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej; po upływie tego okresu nagrania obrazu zawierające wizerunek, podlegają zniszczeniu w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie. Dane przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń (np. w postępowaniach sądowych) będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń, wynikający z przepisów kodeksu cywilnego. W przypadku, gdy prawnie uzasadnionym interesem jest marketing bezpośredni Administrator przetwarza dane osobowe do czasu wyrażenia sprzeciwu. Dane przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń (np. w postępowaniach sądowych) będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń, wynikający z przepisów kodeksu cywilnego.
- 6.6. Uprawnienia: Klienci Aquaparku mają prawo dostępu do treści przekazanych danych osobowych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do żądania ich przeniesienia oraz złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na prawnie uzasadnionym interesie Aqua Park Łódź Sp. z o.o. Powyższe uprawnienia można zrealizować kontaktując się z inspektorem ochrony danych osobowych na wskazany adres e-mail, przesyłając pismo na adres siedziby Aqua Park Łódź Sp. z o.o. W przypadku stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przekazujący dane osobowe ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 6.7. Dobrowolność/obowiązek podania danych: Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale jest warunkiem zawarcia umowy. Konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości zawarcia umowy i skorzystania z usług Aquaparku.
- 6.8. W trakcie przetwarzania danych osobowych nie dochodzi do wyłącznie zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

Wykaz telefonów alarmowych:

Europejski numer alarmowy – 112

Pogotowie ratunkowe – 999

Straż Pożarna – 998

Policja – 997