

PREVÁDZKOVÝ PORIADOK SPA & WELLNESS

§ 1

1. Tento Prevádzkový poriadok obsahuje doplňujúce a osobitné ustanovenia, ktoré určujú pravidlá používania zóny SPA & Wellness (Chochołowski SPA) – ďalej ako „zóna SPA“ vyčlenená v Areáli Chochołowski Termy.
2. Vo všetkých záležitostiach, ktoré nie sú upravené v týchto pravidlách a predpisoch, sa uplatňujú ustanovenia iných Prevádzkových poriadkov platných v komplexe Chochołowski Termy, najmä ustanovenia hlavného Prevádzkového poriadku.
3. Každý návštevník zóny SPA, je bezpodmienečne povinný oboznámiť sa s obsahom tohto poriadku pred vstupom do zóny a pred použitím konkrétneho zariadenia/služieb poskytovaných spoločnosťou v tejto zóne a následne dodržiavať jeho ustanovenia.
4. Každý Návštevník zóny SPA je taktiež povinný prísne dodržiavať ustanovenia hlavného Prevádzkového poriadku Areálu.
5. Okrem toho všetky osoby, ktoré využívajú zónu SPA, musia postupovať s náležitou opatrnosťou, aby chránili svoj život a zdravie, ako aj život a zdravie iných osôb, najmä:
 - dodržiavať zákazy, príkazy a pokyny uvedené na informačných alebo výstražných tabuliach a značkách umiestnených v zóne SPA;
 - dodržiavať pokyny a inštrukcie personálu zóny SPA a hlásení z reproduktorov;
 - prispôbiť svoje plánované aktivity svojmu zdravotnému stavu, individuálnym obmedzeniam a kontraindikáciám, ako aj všeobecnej zdatnosti; Návštevník, ktorý sa rozhodol využiť služby v zóne SPA, si je vedomý svojho zdravotného stavu a nesmie pred personálom zatajiť žiadne informácie o svojom stave, vrátane informácií o chorobách, neuhoch, kontraindikáciách procedúr a pod. (Návštevník trpiaci akýmkoľvek ochorením je povinný o tom informovať terapeuta alebo zamestnanca na recepcii SPA pri rezervácii ošetrenia alebo priamo pred ošetrením; tiež je potrebné informovať terapeuta pred ošetrením o všetkých užívaných liekoch, prekonaných ochoreniach, možných kontraindikáciách alebo predchádzajúcom využívaní podobných služieb);
 - bezodkladne informovať personál SPA v prípade zistenia akýchkoľvek závad, nedostatkov, porúch, ale aj nehôd, úrazov alebo akejkoľvek inej situácie, ktorá predstavuje reálne nebezpečenstvo pre ostatných Návštevníkov alebo personál.

§ 2

1. Podrobné pravidlá používania jednotlivých častí, miestností, zariadení alebo atrakcií, ktoré sú k dispozícii v zóne SPA, vrátane ich parametrov a obmedzení ich používania, sú uvedené v osobitných predpisoch a môžu byť upresnené aj v pokynoch, na informačných tabuliach a piktogramoch. Príslušné informácie možno získať aj od personálu zóny SPA.
2. Návštevník je pred použitím akýchkoľvek atrakcií/zariadení/služieb povinný pozorne prečítať a pochopiť pravidlá ich používania, analyzovať odporúčania a kontraindikácie používania, overiť ich stav. V prípade akýchkoľvek pochybností je potrebné požiadať personál o vysvetlenie.

3. Používanie jednotlivých priestorov a atrakcií/zariadení v rozpore s určenými pravidlami ich používania, je zakázané, a to najmä osobám, ktorých zdravotný a fyzický stav neumožňuje bezpečné používanie v súlade s pokynmi (vrátane pokynov výrobcu).
4. V konečnom dôsledku sa každý Návštevník samostatne a na vlastné riziko rozhodne, či využije príslušnú atrakciu/zariadenie/službu dostupnú v zariadení, pričom zohľadní všetky možné a s tým spojené nebezpečenstvá a riziká.

§ 3

1. Základné obmedzenia vstupu a používania zariadenia, ktoré sa vzťahujú na všetkých Návštevníkov sú uvedené v ustanoveniach hlavného Prevádzkového poriadku zariadenia. Nasledujúce pravidlá sú len ich spresnením a v žiadnom prípade nevyklúčujú ustanovenia hlavného Prevádzkového poriadku, ktoré sa v plnej miere vzťahujú aj na Návštevníkov zóny SPA.
2. Zónu SPA môžu využívať len dospelé osoby a osoby staršie ako 16 rokov, ktoré majú písomný súhlas oprávneného rodiča/zákonného zástupcu alebo ktoré sú v sprievode takéhoto zástupcu (pod jeho stálym dozorom a priamym dohľadom).
3. Zákonní zástupcovia/opatrovatelia sú zodpovední za osoby, o ktoré sa starajú, najmä za ich bezpečnosť, riadne používanie jednotlivých zariadení a atrakcií a za prípadné škody. Povinnosť starostlivosti nemožno preniesť na iné osoby, najmä na zamestnancov Term.
4. Zamestnanci zóny SPA nie sú povinní venovať sa deťom, ktoré zostali bez stáleho a priameho dozoru sprevádzajúcej osoby v čakárni SPA, kým táto osoba využíva služby SPA - takéto konanie zákonných zástupcov nie je povolené. V prípade, že sú maloleté deti ponechané bez dozoru, zamestnanci SPA sú povinní o tom informovať svojich nadriadených a v prípade dlhodobej neprítomnosti zákonných zástupcov/opatrovateľov privolať pracovníkov príslušnej služby.
5. Zóna SPA je zónou ticha a relaxu, v ktorej sú Návštevníci povinní zachovávať ticho a nerušiť ostatných používateľov. Je zakázané prinášať a používať mobilné telefóny, fotoaparáty, tablety, notebooky, prenosné počítače a podobné zariadenia.

§ 4

1. Pobyt z zóny SPA a jej atrakcie sa neodporúča osobám:
 - trpiacim na ochorenia srdca, hypertenziu a cievne ochorenia;
 - s ochorením štítnej žľazy, klaustrofóbiou, epilepsiou, akútnymi reumatickými stavmi, rakovinou, akútnymi infekciami a astmatickými stavmi;
 - s horúčkou,
 - ženy počas menštruácie a tehotenstva (tehotná žena môže využiť služby SPA zóny len a výlučne vtedy, ak predloží písomné vyhlásenie, že si je vedomá svojho zdravotného stavu a dobrovoľne sa rozhodne podstúpiť danú liečbu; ak sa terapeut domnieva, že jeho konanie v takejto situácii môže byť pre zdravie Zákazníčky nebezpečné, má právo odmietnuť poskytnutie ošetrovania).
2. Návštevníci, pre ktorých platí prísny zákaz využívať kúpeľné služby SPA:
 - osoby, ktorých stav poukazuje na požívanie alkoholu alebo omamných látok;
 - osoby s otvorenými ranami a zápalmi kože;
 - osoby, ktorých správanie predstavuje nebezpečenstvo pre ostatných návštevníkov a zamestnancov;
 - osoby, ktorých hygienický stav sa odchyľuje od všeobecne uznávaných noriem;
 - choré osoby, ktorých choroba môže ohroziť zdravie osoby vykonávajúcej ošetrovanie.

3. Oboznámenie sa s vyššie uvedenými základnými kontraindikáciami využívania kúpeľných služieb SPA je prísne povinné pred začatím ich využívania.
4. V prípade výskytu akýchkoľvek kontraindikácií u osoby, ktorá má v úmysle využiť služby SPA (výslovne uvedených v odsekoch 1. a 2. vyššie, ako aj neuvedených individuálnych kontraindikácií), je návšteva zóny SPA kategoricky zakázaná a v rozpore s týmto Poriadkom. Zamestnanci SPA si vyhradzujú právo odmietnuť poskytnutie ošetrovania v každom takomto prípade.
5. Každý Návštevník, ktorý využíva služby kúpeľnej zóny SPA, tak koná na vlastnú zodpovednosť a riziko. Takisto v prípade, ak si Zákazník po porade s terapeutom vyberie liečbu, ktorú mu terapeut neodporúča, robí tak výlučne na vlastné riziko.

§ 5

1. Používateľ kúpeľných služieb SPA si uvedomuje, že niektoré z týchto služieb majú značne intímny charakter (napr. masáže) a nemal by byť touto skutočnosťou pri ich využívaní prekvapený.
2. Kúpeľný personál SPA si vyhradzuje právo prerušiť procedúru, ak sa stretne s nevhodným správaním Používateľov, ktoré nie je vhodné pre toto miesto (napr. sexuálne návrhy, agresivita, porušovanie telesnej integrity atď.). V takejto situácii bude účtovaná cena za ošetrovanie v plnej výške.

§ 6

1. Vzhľadom na obmedzený počet miest a dostupnosť terapeutov je potrebné rezervovať si termín na konkrétnu procedúru vopred:
 - a) telefonicky: + 48 572 708 081;
 - b) elektronickou poštou: spa@chocholowskietermy.pl;
 - c) osobne v recepcii SPA.
2. Darčkové poukazy a/alebo zakúpené permanentky si taktiež vyžadujú rezerváciu konkrétneho dátumu ošetrovania vopred.
3. Pri rezervácii Zákazník uvedie dátum(-y), kedy chce danú procedúru podstúpiť.
4. Na rezerváciu termínu (termínov) ošetrovania a následné potvrdenie rezervácie, ako aj na overenie možnosti využitia daného ošetrovania je potrebné poskytnúť tieto údaje:
 - a) meno a priezvisko Používateľa;
 - b) vek Používateľa;
 - c) meno a priezvisko zákonného zástupcu Používateľa (ak je Používateľ maloletá alebo nespôsobilá osoba);
 - d) telefónne číslo a/alebo e-mailovú adresu Používateľa alebo osoby, ktorá vykonáva rezerváciu v mene Používateľa, alebo zákonného zástupcu používateľa (ak je Používateľ maloletá alebo nespôsobilá osoba).
5. Rezervácie je možné vykonávať v mene a pre viacerých Používateľov súčasne.
6. Odmietnutie poskytnúť údaje uvedené v odsekoch 4 a 5 znemožňuje vykonanie rezervácie.
7. Za správnosť údajov uvedených pri rezervácii zodpovedá osoba, ktorá rezerváciu uskutočňuje. Spoločnosť nezodpovedá za nesprávne zvolený dátum ošetrovania, typ ošetrovania alebo chybné poskytnuté/zadané údaje.
8. Rezervácia termínu ošetrovania sa vykoná po overení dostupnosti daného termínu personálom SPA a prostredníctvom spätného e-mailu alebo telefonicky na kontaktné údaje uvedené počas procesu rezervácie bude potvrdená. Okrem toho vás personál Term môže kontaktovať deň pred rezervovaným termínom ošetrovania, aby Vám pripomenul Vašu rezerváciu a nakoniec potvrdil jej platnosť.
9. Rezervácia je bezplatná.

10. Vopred nezaplatenú rezerváciu termínu ošetrovania je možné zrušiť. Zrušenie takejto rezervácie je potrebné oznámiť čo najskôr, najneskôr však 2 hodiny pred plánovaným ošetrovaním, aby mohli služby využiť aj iné osoby.
11. Pokiaľ si termín liečby vopred nezarezervujete, bude možné využiť služby SPA a vykonať dané ošetrovanie len vtedy, ak bude k dispozícii voľné miesto.

§ 7

1. Host' je povinný dostaviť sa na recepciu SPA zóny aspoň 10 minút pred plánovaným začiatkom procedúry (okrem toho je potrebné zohľadniť čas potrebný na prezlečenie, prezutie atď.). Neskorý príchod môže viesť k skráteniu procedúry bez nároku na vrátenie peňazí. Ak meškáte viac ako 15 minút, personál SPA si vyhradzuje právo zrušiť Vašu rezerváciu a odmietnuť poskytnutie služby.
2. Na využitie ponuky SPA, vrátane overenia možnosti využitia danej procedúry, je Návštevník povinný pred prvou procedúrou vyplniť konzultačnú kartu SPA, ktorá obsahuje informácie o jeho aktuálnom zdravotnom stave, a informovať personál o všetkých zdravotných problémoch, ktoré môžu byť relevantné pre procedúru, a pred každou ďalšou procedúrou aj o všetkých zmenách informácií uvedených v karte. Spoločnosť a personál nenesú zodpovednosť za žiadne škody vyplývajúce z ošetrovaní vykonaných napriek existujúcim kontraindikáciám, ktoré Návštevník riadne neoznámil.

§ 8

1. Do SPA zóny sa vstupuje na základe čipového náramku v rámci Elektronického systému služieb zákazníkom, ktorý získate po zakúpení služby v súlade s platným Cenníkom. Podrobné pravidlá používania čipového náramku vrátane pravidiel jeho vrátenia a vyúčtovania sú uvedené v hlavnom Prevádzkovom poriadku Areálu.
2. Využívanie jednotlivých služieb v SPA zóne je možné po zaplatení ceny za ošetrovanie v súlade s platným Cenníkom.

§ 9

1. Pred využitím služieb SPA sa musíte prezliecť v šatni a svoje osobné veci si odložiť do skriniek, ktoré sú na to určené. Kľúčom na otváranie a zatváranie skriniek je čipový náramok.
2. Pred vstupom do šatní SPA zóny sa musíte prezúť z vonkajšej obuvi do bazénovej obuvi (v tejto fáze je povolená chôdza naboso). Po skončení ošetrovania a prezlečení sa môžete po opustení šatní prezúť z bazénovej obuvi do vonkajšej obuvi.
3. Pri pohybe v šatni a následne pri opustení šatne a pri pohybe po SPA zóne je nevyhnutné používať vhodnú kúpeľnú obuv s protišmykovými vlastnosťami. Chôdza naboso je zakázaná.
4. V SPA zóne sú Návštevníci povinní nosiť plavky, uterák alebo župan.
5. Pri niektorých ošetrovaniach personál SPA poskytne Návštevníkovi jednorazovú spodnú bielizeň alebo iné potrebné časti odevu, určené na použitie pri ošetrovaní.
6. Podrobné pravidlá používania šatní a skriniek sú uvedené v hlavnom Prevádzkovom poriadku Areálu.

§ 10

1. Z hygienických a bezpečnostných dôvodov je v kúpeľnej zóne SPA prísne zakázané:
 - porušovať pravidlá používania zóny vrátane jednotlivých atrakcií a vybavenia;
 - zdržiavať sa v zóne SPA pod vplyvom alkoholu alebo omamných látok s podobným účinkom;

- behať;
 - kričať a správať sa spôsobom, ktorý ohrozuje vlastnú bezpečnosť a bezpečnosť ostatných používateľov zariadenia;
 - vyvolávať falošný poplach;
 - znečisťovať priestory SPA a bazény;
 - ničiť zariadenie a vybavenie Areálu;
 - premiestňovať hnutelné vybavenie bez súhlasu personálu;
 - vstup so zvieratami;
 - vnášať a používať dopravné prostriedky (kolieskové korčule, kolobežky, bicykle, skateboardy, detské kočíky atď.) a predmety, ktoré bránia pohybu v Areáli.
2. Nosenie okuliarov a kontaktných šošoviek sa neodporúča. V prípade nedodržania tejto požiadavky musí Návštevník podstúpiť riziko poškodenia okuliarov/kontaktných šošoviek, za ktoré v prípade, že k nemu dôjde, Spoločnosť a jej vedenie nenesú zodpovednosť. V prípade nosenia korekčných okuliarov v priestoroch SPA zóny (na vlastné riziko Návštevníka) musia byť tieto okuliare upevnené tak, aby nemohli spadnúť.

§ 11

1. Platný reklamačný postup je opísaný v hlavnom Prevádzkovom poriadku a predpisoch zariadenia s tým, že reklamácie a podnety týkajúce sa liečebných procedúr SPA sa musia nahlásiť počas procedúry alebo bezprostredne po nej. V opačnom prípade sa na sťažnosti nebude prihliadať.
2. V prípade nehody spôsobenej nedodržaním tohto Prevádzkového poriadku nesie všetku zodpovednosť Návštevník.
3. Všetky osoby, ktoré porušujú verejný poriadok alebo ustanovenia tohto Prevádzkového poriadku, budú zo SPA zóny vyvedené.
4. Ostatné základné pravidlá používania Zariadenia, ako aj pravidlá zodpovednosti a povinnosti Zákazníkov upravuje Prevádzkový poriadok bazénovej zóny a hlavný Prevádzkový poriadok Areálu.