

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЛЕДОВОГО ДВОРЦА

Введены в действие с 22.02.2018 года

1. Общие правила

- 1.1. Настоящие Правила определяют порядок посещения Ледового дворца и правила техники безопасности при пользовании его услугами.
- 1.2. Ледовый дворец входит в состав стадиона «Металлург».
- 1.3. Посещение Ледового дворца является для посетителей делом сугубо добровольным и все риски, связанные с посещением Ледового дворца, посетитель берет на себя. Услуги предоставляются лицам, не имеющим медицинских противопоказаний. Взрослые, сопровождающие детей (группы детей, школьников, студентов), несут полную ответственность за свою жизнь и здоровье, и за жизнь и здоровье сопровождаемых ими при посещении Ледового дворца.
- 1.4. Настоящие правила обязательны к выполнению всеми посетителями при пользовании услугами Ледового дворца. Посетители обязаны ознакомиться с настоящими правилами до пользования услугами ледового дворца. Оплата услуг является согласием посетителя с настоящими правилами.
- 1.5. Во избежание конфликтных ситуаций и сохранение общественного порядка помещения Ледового дворца находятся под видеонаблюдением.
- 1.6. Решение о допуске в Ледовый дворец принимает администратор или сотрудник службы безопасности на основании правил посещения. Посетителям может быть отказано в посещении Ледового дворца без объяснения причин.
- 1.7. С целью обеспечения безопасности посетителей служба безопасности Ледового дворца имеет право потребовать от посетителей для обозрения личные вещи. В случае отказа пройти данную процедуру сотрудник службы безопасности вправе отказать в доступе в Ледовый дворец.
- 1.8. Пользование услугами Ледового дворца допускается только в часы его работы.
- 1.9. Посетители должны руководствоваться требованиями персонала Ледового дворца, информацией указателей, навигационных табличек и средств звукового оповещения.
- 1.10. При необходимости посетитель может воспользоваться сейфом. После окончания времени посещения ключ от сейфа сдается администратору.
- 1.11. Входным билетом для получения услуг Ледового дворца является карта прохода. Основаниями для выдачи карты прохода являются: оплата услуг (при разовом посещении) или предъявление абонемента (при неоднократном посещении).
- 1.12. Передача именного абонемента (карты) другим лицам не допускается.
- 1.13. При неполном использовании оплаченного времени - денежное возмещение не производится.
- 1.14. Во время проведения мероприятий зона, предназначенная для свободного посещения и занятий, может быть ограничена.
- 1.15. Занятия проводятся только инструкторами Ледового дворца. Администрация вправе поменять заявленного в расписании инструктора. Проведение персональных занятий посетителями не разрешается.
- 1.16. Каждый посетитель самостоятельно определяет для себя и своего ребенка возможность посещения Ледового дворца, исходя из физического самочувствия и состояния здоровья.
- 1.17. Перед началом занятий посетителям рекомендуется пройти у врача предварительный медосмотр, а также специальное тестирование возможного уровня нагрузки. В случае ухудшения состояния здоровья, а также получения травмы посетителям рекомендуется обратиться в медицинский пункт Ледового дворца. В случае получения посетителем во время нахождения в Ледовом дворце травмы, администрация имеет право проводить расследование инцидента, с целью установления его причин и виновных лиц.
- 1.18. Рекомендуется использовать оборудование, выбирать интенсивность и продолжительность занятий в соответствии со своим уровнем подготовленности и рекомендациями инструктора.
- 1.19. В целях безопасности не рекомендуется приходить на занятия с жевательной резинкой.
- 1.20. Посетители Ледового дворца обязаны:
 - 1.20.1. Выполнять все указания персонала Ледового дворца.
 - 1.20.2. Соблюдать чистоту в помещениях Ледового дворца, правила общей и личной гигиены, общественный порядок, правила пожарной безопасности.
 - 1.20.3. Не мешать другим посетителям Ледового дворца.
 - 1.20.4. Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Ледового дворца и других клиентов.
 - 1.20.5. Бережно относиться к оборудованию Ледового дворца, использовать его по назначению.
 - 1.20.6. Сообщить инструктору о наличии заболеваний, перенесённых травмах, беременности и плохом самочувствии.
 - 1.20.7. Обратиться к медперсоналу Ледового дворца в случае причинения малейших травм и иного вреда здоровью (вызов через представителей Ледового дворца).

- 1.20.8. Строго выполнять все ограничения, указанные в настоящих Правилах и информационных знаках.
- 1.20.9. Вернуть использованное оборудование в специально отведенные места после занятий.
- 1.20.10. В случае обнаружения забытого и/или потерянного имущества (одежда, деньги и иные предметы), не являющиеся их собственностью, сдать администратору или охране Ледового дворца.
- 1.20.11. В случае утраты или повреждения имущества Ледового дворца возместить ущерб в размере фактической стоимости утраченного или поврежденного имущества.
- 1.20.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций в Ледовом дворце покинуть здание Ледового дворца, следуя световым указателям «ВЫХОД», сохраняя спокойствие, не создавая паники.
- 1.21. Посетителям Ледового дворца запрещается:
 - 1.21.1. Проносить в Ледовый дворец огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества.
 - 1.21.2. Приносить в Ледовый дворец продукты питания и напитки.
 - 1.21.3. Входить в Ледовый дворец с домашними животными.
 - 1.21.4. Использовать в общении грубую или оскорбительную речь.
 - 1.21.5. Курить во всех помещениях Ледового дворца.
 - 1.21.6. Самостоятельно пользоваться музыкальной и другой аппаратурой.
 - 1.21.7. Входить в любые технические и служебные помещения, оснащенные табличкой «Вход воспрещен» или «Служебное помещение». Посетители, проникшие в такие помещения, несут ответственность, предусмотренную законодательством, за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне.
 - 1.21.8. Осуществлять кино- и фотосъемки в Ледовом дворце без разрешения администрации.
 - 1.21.9. Производить торговую, рекламную, а также иную коммерческую деятельность без соответствующего разрешения администрации Ледового дворца.
- 1.22. Ледовый дворец не несет ответственности:
 - 1.22.1. За вред, причиненный посетителям в результате нарушения ими правил техники безопасности, а также правил пользования оборудованием Ледового дворца.
 - 1.22.2. За вред, полученный от противоправного действия третьих лиц.
 - 1.22.3. За вред, связанный с ухудшением здоровья, если состояние здоровья посетителя ухудшилось в результате острого заболевания, обострения травмы или хронического заболевания, имевшегося у посетителя до момента посещения Ледового дворца.
 - 1.22.4. За детей, находящихся на территории Ледового дворца без присмотра.
 - 1.22.5. За сохранность ценных вещей и ювелирных украшений, оставленных в гардеробе и индивидуальных шкафчиках, а также вещей, оставленных без присмотра.
- 1.23. Администрация Ледового дворца имеет право остановить эксплуатацию Ледового дворца (его отдельных объектов) в случае возникновения чрезвычайных обстоятельств, угрозы здоровью посетителей Ледового дворца или зрителей или угрозы нанесения материального ущерба Ледового дворца или окружающим людям.
- 1.24. В целях проведения ремонтных или профилактических работ доступ к любому из объектов Ледового дворца может быть ограничен по усмотрению администрации Ледового дворца.
- 1.25. Не допускаются в Ледовый дворец лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также в случае немотивированного и агрессивного поведения. Персонал Ледового дворца уполномочен предпринимать меры против посетителей находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также против посетителей, не реагирующих на замечания персонала и не соблюдающих правила поведения.
- 1.26. Несоблюдение правил является поводом для удаления посетителя из Ледового дворца. При нарушении посетителем правил и вынужденном удалении его из Ледового дворца стоимость услуг не компенсируется. Посетитель лишается права пользования услугами Ледового дворца. При нарушении настоящих правил администрация оставляет за собой право пересмотреть срок действия абонемента.

2. Правила поведения зрителей в Ледовом дворце

- 2.1. Вход в ледовый дворец подразумевает принятие посетителем (зрителем) настоящих правил, действующих в течение всего времени нахождения в Ледовом дворце. Посещение мероприятия является риском, который принимает на себя владелец входного документа.
- 2.2. Входной документ дает право на посещение только на указанное место, дату и время. Входной документ сохраняется до конца мероприятия. Возврат билета возможен только в случае отмены мероприятия. Утерянные входные билеты не восстанавливаются.
- 2.3. Посетители допускаются на ледовое поле только при наличии карты прохода в порядке общей очереди.
- 2.4. Посетитель (зритель) вправе проходить на трибуны с безалкогольными напитками в пластмассовых или бумажных стаканах и едой, купленными на территории Ледового дворца.
- 2.5. Посетители (зрители) обязаны:
 - 2.5.1. Прибыть заблаговременно до начала мероприятия.
 - 2.5.2. По требованию персонала Ледового дворца предъявлять билеты, приглашения.

- 2.5.3. В целях обеспечения безопасности и воспрепятствованию проноса запрещенных предметов при входе в Ледовый дворец, проходить спецконтроль с помощью металлодетекторов, а так же досмотр в порядке, установленном законодательством РФ.
- 2.5.4. Занимать места на трибунах согласно билетам, приглашениям.
- 2.6. Посетителям (зрителям) Ледового дворца во время проведения мероприятий запрещается находиться в проходах, на лестницах, создавать помехи передвижению, вставать на кресла, забираться на ограждения, парапеты, осветительные устройства, мачты, несущие конструкции.

3. Правила посещения катка

- 1.1. Посетитель предупреждается, что катание на коньках – это травмоопасный вид спорта. Поэтому он сам определяет для себя и своего ребёнка возможность посещения ледового катка, исходя из физического самочувствия и состояния здоровья, своих способностей и способностей ребенка стоять и кататься на коньках. Посетитель несет ответственность за жизнь и здоровья себя и своего ребенка в случае получения травм в период нахождения на территории ледового катка.
- 1.2. Оплата за посещение на катке производится в кассе, согласно действующему прейскуранту. Вход на каток осуществляется в порядке общей очереди через турникет, опустив карту прохода в картоприемник. Продажа входных билетов приостанавливается в связи с техническим состоянием льда или переполненностью катка.
- 1.3. В сеанс посещения катка входит катание, время переодевания, выдача и прием инвентаря, время, проведенное на территории Ледового дворца.
- 1.4. Администрация оставляет за собой право ограничивать количество продаваемых билетов на сеансы массовых катаний в зависимости от пропускной способности, предоставляемой для катания площади ледовой площадки.
- 1.5. На катке проводятся технические перерывы по мере необходимости профилактики льда. По сигналу оповещения о начале технического перерыва посетителям необходимо покинуть ледовое поле. Выходить на лед после окончания технического перерыва разрешается только после соответствующего звукового сигнала, информирующего об окончании перерыва.
- 1.6. Дети до 3 лет на ледовую площадку не допускаются. Дети с 3 до 10 лет допускаются на ледовую площадку в сопровождении взрослых (родителей, законных представителей).
- 1.7. Детям и неуверенно катающимся взрослым рекомендуется пользоваться защитой – шлемами, налокотниками и наколенниками, а также помощниками фигуриста.
- 1.8. Лица, прибывшие на массовое катание, имеют право:
 - 1.8.1. Находиться на ледовой арене в пределах оплаченного времени.
 - 1.8.2. Приносить с собой коньки и кататься на них, или приобрести коньки в пункте проката.
 - 1.8.3. Обращаться к администратору для получения необходимой информации.
 - 1.8.4. Получать при необходимости экстренную медицинскую помощь в медпункте Ледовой аренд.
 - 1.8.5. Пользоваться бесплатно услугами шкафчиков для хранения вещей. В случае утери ключа администрации учреждения оставляет за собой право не возвращать вещи посетителю до обнаружения и предъявления ключа или до выхода последнего Посетителя.
- 1.9. Посетители катка обязаны:
 - 1.9.1. Перед выходом на лед, проверьте правильность зашнуровки коньков.
 - 1.9.2. Переодеваться и надевать коньки только в специально отведенной зоне, расположенной возле ледовой арены или в раздевалке, предназначенной для переодевания.
 - 1.9.3. Движение на катке осуществлять по кругу против часовой стрелки.
 - 1.9.4. Соблюдать скоростной режим: не кататься на большой скорости и не создавать помех окружающим.
 - 1.9.5. В случае обнаружения технических и иных неисправностей на катке немедленно сообщить об обнаружении поломок любому сотруднику катка. Не принимать попыток самостоятельного устранения технических и иных неисправностей.
- 1.10. Посетителям катка запрещается:
 - 1.10.1. Проносить на лёд катка сумки, пакеты, оставлять на бортах одежду и иные посторонние предметы, а также бросать на лёд катка любые предметы. Долбить или ковырять лёд коньками или другими предметами, а также бросать на лёд любые предметы, выливать жидкость и сыпать какие-либо вещества.
 - 1.10.2. Проносить на лёд катка клюшки, шайбы и иной инвентарь без согласования с персоналом Ледового дворца.
 - 1.10.3. Заходить за ограждения, садиться или облакачиваться, виснуть на бортах, повреждать их путем нанесения ударов или иным способом.
 - 1.10.4. Проходить на коньках за пределы ледовой площадки и специально оборудованных раздевалок ледовой арены.
 - 1.10.5. Ходить на коньках по плитке.
 - 1.10.6. Держать детей на руках во время катания.

- 1.10.7. Выходить на лёд катка в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.
- 1.10.8. Кататься против движения.
- 1.10.9. Создавать помехи движению катающихся и опасные ситуации.
- 1.10.10. Выполнять во время массового катания элементы фигурного катания. Возможность и время выполнения элементов необходимо согласовать с персоналом Ледового дворца.
- 1.10.11. Катание в сцепках «паровозиком» и в положении «спиной-вперед».
- 1.10.12. Заходить на лёд в повседневной обуви - выход на лёд осуществляется только в коньках.
- 1.10.13. Покидать территорию катка в коньках.
- 1.10.14. Во время уборки, чистки, заливки льда специальной машиной находиться на льду и запасных скамейках.
- 1.10.15. Пользоваться мобильными телефонами, фото-, видеоаппаратурой во время катания.

4. Прокат инвентаря и заточка коньков

- 4.1. Выдача прокатного инвентаря производится в порядке общей очереди. Прокат работает по режиму работы катка.
- 4.2. Для получения инвентаря в прокат посетителю необходимо оставить денежный залог. Также в качестве залога могут быть приняты - паспорт или водительское удостоверение.
- 4.3. Стоимость проката инвентаря и стоимость заточки коньков указаны в прейскуранте.
- 4.4. Посетитель обязан сдать инвентарь сразу после катания.
- 4.5. Обмен коньков на коньки другого размера производится в течение 10 минут с момента оплаты проката коньков.
- 4.6. Перед тем, как взять инвентарь напрокат, Посетитель обязан осмотреть их, так как факт оплаты проката означает, что инвентарь находится в надлежащем техническом состоянии.
- 4.7. Сеанс проката инвентаря составляет 60 минут. Время, проведенное на территории катка до сдачи инвентаря в пункт проката, входит в общее время проката инвентаря. При превышении времени проката более 15 минут взимается оплата как за дополнительный час проката.
- 4.8. Запрещается выносить коньки другое имущество, полученное на прокат, за пределы Ледового дворца.
- 4.9. В случае утери или порчи коньков посетитель возмещает ущерб в размере стоимости инвентаря.

5. Правила посещения групповых занятий

- 5.1. Групповые занятия проводятся по расписанию. Администрация ледового дворца имеет право поменять заявленного в расписании занятий тренера (инструктора) и вносить изменения в расписание групповых занятий.
- 5.2. Администрация Ледового дворца оставляет за собой право ограничить количество занимающихся в группе.
- 5.3. В начале первого группового занятия необходимо пройти вводный инструктаж. Во время вводного инструктажа инструктор знакомит посетителя с основами занятий в группе, дополнительным оборудованием, порядком его использования, объясняет технику выполнения упражнений, их значение, отвечает на вопросы, дает полезные советы.
- 5.4. Не рекомендуется приходить на занятие с чувством голода или сразу после приёма пищи.
- 5.5. Посетители обязаны:
 - 5.5.1. Не опаздывать, к началу занятия, т.к. ненадлежащее начало занятия может быть опасно для здоровья.
 - 5.5.2. Иметь спортивную форму и специальную спортивную обувь (в зависимости от вида занятий).
 - 5.5.3. После окончания занятий необходимо самостоятельно вернуть инвентарь в специально отведенные для этого места.
- 5.6. Посетителям запрещается использовать собственную хореографию и оборудование без разрешения инструктора.
- 5.7. Инструктор имеет право не допустить посетителя до занятий в случае, если посетитель:
 - 5.7.1. Опоздал к началу занятия более чем на 10 минут;
 - 5.7.2. Не оплатил абонемент на групповое занятие.
 - 5.7.3. Не оплатил вводное занятие или разовое занятие.
- 5.8. Зачисление несовершеннолетних (до 18 лет) на групповые занятия осуществляется на основании договора с одним из родителей (заявления одного из родителей) с приложением справки о состоянии здоровья (отсутствии противопоказаний для конкретных занятий). Родители несовершеннолетних обязаны ежегодно представлять справку о состоянии здоровья ребенка.

6. Правила приобретения абонементов (карт) – заключение контракта

- 6.1. С постоянными посетителями спортивного комплекса заключаются контракты, в которых указываются:
 - вид предоставляемых услуг;
 - количество посещений;
 - срок действия контракта;

- стоимость услуг.
- 6.2. Контракт составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, имеющих одинаковую юридическую силу. Указанный контракт подписывается обеими сторонами. Со стороны Ледового дворца контракт подписывает администратор (менеджер по продажам), подпись которого заверяется печатью Ледового дворца.
- 6.3. Оплата по контракту производится путём:
 - внесения денежных средств в кассу;
 - перечислением денежных средств на расчётный счёт.
- 6.4. Время пребывания в Ледовом дворце, превышающее допустимое (указанное в лимитном контракте), оплачивается дополнительно, согласно прейскуранту услуг.
- 6.5. Возврат 100% стоимости абонеента производится в том случае, если период его действия ещё не наступил.
- 6.6. Посетитель не вправе требовать от Ледового дворца возврата полной стоимости услуг, в том числе в случае, когда посетитель не воспользуется предоставленными услугами в течение действия контракта.
- 6.7. В случае непосещения ни одного занятия посетителем в течение одного месяца со дня заключения настоящего договора, а также предоставления письменного заявления о расторжении договора, Ледовый дворец осуществляет возврат денежных средств в размере 50% от оплаченной стоимости услуг.
- 6.8. После заключения контракта посетитель обязан пройти соответствующую процедуру регистрации в Ледовом дворце: фотографирование, оформление пластиковой карты.
- 6.9. Пластиковая карта является пропуском в Ледовый дворец, предъявляется на рецепции.
- 6.10. Передача пластиковой карты другому лицу запрещается. При передаче другому лицу абонемент аннулируется без компенсации.
- 6.11. После прохождения регистрации, проверки вида и срока действия карты на рецепции, посетитель получает карту прохода.
- 6.12. По окончании пребывания в Ледовом дворце посетитель сдает карту, ключ от шкафчика на рецепцию, оплачивает дополнительные услуги, заверяет чек подписью и забирает карту.
- 6.13. При утере абонеента Посетитель имеет право на его восстановление, но при этом, оплачивает услуги, по восстановлению абонеента согласно прейскуранту.
- 6.14. В случае утраты или повреждения карты, ключа от шкафчика, номерка от гардероба посетитель оплачивает стоимость их изготовления или приобретения.
- 6.15. В случае не соблюдения посетителем настоящих правил, контракт может быть расторгнут Ледовым дворцом в одностороннем порядке без возврата стоимости услуг.
- 6.16. В случае передачи не именного абонеента (карты) другим лицам, ответственность за несоблюдение правил посещения спортивного комплекса возлагается на владельца абонеента (карты).
- 6.17. В случае возникновения непредвиденных технических неполадок, вызванных авариями системы водоснабжения, электроснабжения и т.п., и как следствие, невозможности пользования либо ограниченного пользования услугами ледового дворца, снижение цен на время пребывания в Ледовом дворце, а также продления срока контракта не осуществляется.

7. Правила приостановления абонементов

- 7.1. Действие лимитного контракта может быть приостановлено на 21 календарный день, что отражается как «заморозка контракта». «Заморозка контракта» оформляется на основании устного заявления посетителя в отделе продаж (возможно по контактному телефону).
- 7.2. Заморозка контракта после окончания его срока («задним числом») не осуществляется, за исключением болезни посетителя. В случае болезни «заморозка контракта» оформляется на основании письменного заявления посетителя в отделе продаж с приложением подтверждающих документов (справка о болезни, освобождение и проч.).
- 7.3. Действие лимитного контракта дополнительно (свыше 21 дня) может быть приостановлено на срок до 21 календарного дня на основании заявления посетителя с указанием причин и приложением подтверждающих документов (справка о болезни, освобождение и проч.). Директор ФОК, рассмотрев заявление посетителя, вправе: приостановить контракт на срок до 21 календарного дня или отказать в приостановлении контракта. Контракт приостанавливается с даты подачи и регистрации заявления в отделе продаж. Общий срок приостановления лимитного контракта не может превышать 42 календарных дней. В случае «заморозки контракта» срок его действия продлевается на срок приостановки.