REGULAMIN

PARKU WODNEGO

PRZY UL. SPORTOWEJ 7b W POLANICY-ZDROJU

Część ogólna

1. Park Wodny przy ul. Sportowej 7b jest zarządzany przez Polanickie Usługi Miejskie sp. z o.o.
2. Przed wejściem na teren Parku Wodnego osoby korzystające powinny zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz ściśle go przestrzegać.
3. Basen czynny jest w miesiącach wakacyjnych codziennie w godzinach 10^{00}-19^{00}.
4. Głębokość wody w Parku Wodnym wynosi:
   - Brodzik dla dzieci – 60 cm,
   - Basen średni – 120 cm,
   - Basen duży – 150 cm.
5. W wyjątkowych przypadkach tj. występowania awarii, planowanych przerw technologicznych lub remontowych godziny funkcjonowania Basenu mogą ulec zmianie, o czym Polanickie Usługi Miejskie sp. z o.o. będą informować.
6. Z Parku Wodnego mogą korzystać grupy zorganizowane pod opieką osoby o odpowiednich kwalifikacjach oraz osoby indywidualne.
7. Organizator pobytu grupy zorganizowanej oraz jej opiekun ponoszą solidarną odpowiedzialność za skutki zachowań uczestników grupy.
8. Integralną częścią regulaminu jest Cennik usług oferowanych przez Park Wodny przy ul. Sportowej 7b. w Polanicy-Zdroju oraz Regulaminy korzystania z poszczególnych obiektów i urządzeń.
9. Wstęp na teren Parku Wodnego mają jedynie osoby posiadające ważny bilet wstępu.
10. Opłata za korzystanie z Parku Wodnego jest uiszczana przed wejściem na teren obiektu.
11. Bilet upoważnia do korzystania ze wszystkich urządzeń i obiektów znajdujących się na terenie Parku Wodnego.
12. Bilet należy zachować do kontroli i okazywać na każde wezwanie upoważnionych pracowników.
13. **Obowiązuje kategoryczny zakaz celowego omijania i przechodzenia poza bramkę.**
14. Zakup biletu jest równoznaczny z akceptacją procedur oraz zasad obowiązujących na terenie Parku Wodnego w tym Regulaminów, przepisów porządkowych oraz Cennika.
15. Osoby naruszające porządek publiczny i nie stosujące się do postanowień Regulaminu będą usuwane z terenu Parku Wodnego bez prawa do zwrotu wcześniej wniesionych opłat.
16. **W przypadku złej pogody (np. burza, silny wiatr, deszcz itp.), osoby przebywające na terenie basenu, ze względu na swoje bezpieczeństwo, na polecenie ratowników wodnych mają obowiązek opuścić teren niecek basenowych. W takim przypadku osoby opuszczające teren niecek basenowych nie uzyskują prawa do częściowego lub całkowitego zwrotu pieniędzy za bilet lub uzyskania innej rekompensaty. Pozostała część terenu obiektu Parku Wodnego (oprócz niecek basenowych) pozostaje do Państwa dyspozycji do zamknięcia bram obiektu o godzinie 19:00.**
17. Pracownicy Parku Wodnego przy ul. Sportowej w Polanicy-Zdroju mają prawo nie wpuścić na jego teren lub z niego wyprosić osoby, co do których zachodzi podejrzenie lub których zachowanie wskazuje na to, iż znajdują się w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środka odurzającego, naruszają porządek publiczny lub stwarzają zagrożenie dla siebie i innych, a także nie stosują się do postanowień regulaminów, instrukcji, oznakowania na terenie obiektu lub poleceń obsługi. Na teren Parku Wodnego nie mogą również wejść osoby, którym wcześniej zakazano wstępu do Parku Wodnego. Wyżej wymienione zachowania mogą spowodować podjęcie innych stosownych kroków przewidzianych prawem. Osoby takie będą usuwane z obiektu bez prawa do zwrotu wcześniej wniesionych opłat.
18. W uzasadnionych przypadkach np. naruszeniu zasad porządku publicznego, pracownicy obsługi Parku Wodnego mają prawo żądać od użytkownika obiektu poddania się badaniu trzeźwości. Odmowa Klienta poddania się badaniu trzeźwości jest równoznaczna z uznaniem tego użytkownika za osobę znajdującą się pod wpływem alkoholu, ze wszystkimi przewidzianymi niniejszym Regulaminem skutkami.
19. Zarządca dokłada należytej staranności dla utrzymania Parku Wodnego, jego atrakcji oraz udostępnionego sprzętu w stanie zapewniającym ich bezpieczne użytkowanie.
20. Obsłudze Parku Wodnego przysługuje tzw. Prawo gospodarza Obiektu. Osoby znajdujące się na terenie obiektu są obowiązane podporządkować się instrukcjom i nakazom Obsługi Parku Wodnego.
21. W celu zapewnienia bezpieczeństwa użytkownikom teren Parku Wodnego jest kontrolowany i patrolowany przez agentów ochrony, którzy czuwają nad przestrzeganiem porządku na terenie Parku Wodnego oraz mają prawo do kontroli przedmiotów wnoszonych na teren obiektu.
22. Teren obiektu jest zradiofonizowany. Polecenia i nakazy przekazywane tą drogą powinny być bezwzględnie przestrzegane.

23. Zabrania się prowadzenia bez pisemnego zezwolenia Zarządcy jakiejkolwiek działalności zarobkowej na terenie Parku Wodnego, a w szczególności działalności handlowej, w tym prowadzenia zajęć, treningów i lekcji lub nauk, marketingowej i usługowej, w tym rozprowadzania ulotek, sprzedaży towarów, oferowania i wykonywania usług.
24. Naruszenie któregokolwiek z punktów regulaminu może skutkować koniecznością opuszczenia przez Klienta Parku Wodnego bez zwrotu ceny zapłaconego bilet.
25. Zamknięcie którejś z atrakcji Parku Wodnego nie powoduje zwrotu kosztów za bilet lub obniżenia jego ceny.
26. Komunikaty dotyczące parametrów jakości wody w Parku Wodnym udostępnione są na stronie internetowej Polanickich Usług Miejskich sp. z o.o. pod adresem: www.pum-polanica.pl
27. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem oraz regulaminami poszczególnych obiektów decyzje podejmuje Prezes Polanickich Usług Miejskich sp. z o.o.

Szczegółowe zasady korzystania z Parku Wodnego

1. Opłaty za pobyt w Parku Wodnym pobierane są zgodnie z Cennikiem zatwierdzonym przez Zarząd Polanickich Usług Miejskich Sp. z o.o.
2. Zarządca obiektu może czasowo ograniczyć wstęp do Parku Wodnego ze względu na przekroczenie maksymalnej ilości osób korzystających.
3. Po drewnianym podeście Parku Wodnego można poruszać się wyłącznie w obuwiu zmiennym (basenowym).
4. Osoby korzystające z kąpieli obowiązuje noszenie stroju kąpielowego. Zmiana ubrania na strój kąpielowy odbywa się w przebieralniach.
5. Klient przed skorzystaniem z atrakcji Parku Wodnego ma obowiązek skorzystać z natrysków zlokalizowanych na terenie obiektu.
6. Dzieci do lat 12 uprawnione są do wstępu na teren Parku Wodnego wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
7. Dzieci do lat 3 korzystające z Pływalni muszą posiadać na sobie jednorazowe pieluchomajtki do kąpieli.
8. Zabrania się pozostawiania dzieci, szczególnie nie umiejących pływać bez nadzoru rodziców lub opiekunów na terenie Parku Wodnego.
9. Na terenie Parku Wodnego zabrania się:
    - wnoszenia opakowań szklanych, alkoholu, środków odurzających lub innych podobnie działających substancji, ostrych narzędzi, broni oraz innych niebezpiecznych przedmiotów,
    - biegania, popychania, krzyczenia oraz zachowywania się w sposób zagrażający bezpieczeństwu własnemu oraz innych użytkowników obiektu,
    - wszczynania fałszywych alarmów,
    - wchodzenia do pomieszczeń przeznaczonych dla pracowników i obsługi Parku Wodnego,
    - zaśmiecenia i zanieczyszczania pomieszczeń oraz terenu zewnętrznego,
    - niszczenia urządzeń oraz wyposażenia Parku Wodnego, w tym sprzętu ratowniczego,
    - zanieczyszczania wody w jakikolwiek sposób,
    - wprowadzania pojazdów (rolek, rowerów, desek) oraz przedmiotów utrudniających komunikację na terenie Parku Wodnego,
    - wjeżdżania na teren obiektu pojazdami mechanicznymi,
    - wchodzenia na infrastrukturę budowlaną oraz elementy konstrukcyjne i urządzenia do tego nieprzeznaczone znajdujące się na terenie Parku Wodnego,
    - przebywania poza godzinami otwarcia,
    - rozpalania grilli i ognisk,
    - **kąpieli w miejscach do tego nieprzeznaczonych,**
    - palenia tytoniu, e-papierosów z wyjątkiem wydzielonych do tego powierzchni,
    - przebywania w miejscach wyłączonych z ogólnego dostępu,
    - zachowań mogących powodować dyskomfort innych użytkowników (np. rejestrowanie/nagrywanie innych osób, robienie zdjęć innym osobom bez ich zezwolenia),
    - wprowadzania zwierząt,
    - pozostawiania dzieci bez opieki,
    - skakania do wody bez zgody lub wbrew zakazowi ratownika,
    - używania mydła i środków chemicznych na terenie Parku Wodnego,
    - wnoszenia sprzętu muzycznego i grającego,
    - załatwiania potrzeb fizjologicznych poza WC (nie dotyczy dzieci w pieluchomajtkach),
    - korzystania z basenu przez osoby posiadające przeciwskazania medyczne do kąpieli. Naruszenie tego punktu regulaminu może skutkować obciążeniem osoby z przeciwskazaniami medycznymi do kąpieli wszelkimi kosztami związanymi z udzieleniem pomocy, a poniesionymi przez zarządcę Parku Wodnego.
10. Korzystanie z basenów i innych urządzeń wodnych może odbywać się tylko w obecności ratowników.

11. Osoby korzystające z Parku Wodnego przy ul. Sportowej 7b w Polanicy-Zdroju zobowiązane są do ścisłego stosowania poleceń ratowników pełniących dyżur oraz do przestrzegania zakazów i nakazów w formie tablic oraz znaków umieszczonych na terenie Obiektu, a także poleceń obsługi Parku Wodnego.
12. **Telefon alarmowy – 112**
13. Wydzielony punkt medyczny znajduje się w budynku administracyjnym obiektu.
14. Klient lub jego opiekun zobowiązani są niezwłocznie zgłosić obsłudze Parku Wodnego lub ratownikom każde zdarzenie, którego skutkiem jest obrażenie ciała. Z udzielonej pomocy zostanie sporządzony protokół.
15. Osoby przebywające na terenie obiektu zobowiązane są do poszanowania prawa do wypoczynku i spokoju innych osób, utrzymania czystości i porządku oraz szanowania zieleni.
16. Osoby, które uszkodziły lub zniszczyły mienie znajdujące się na terenie ośrodka ponoszą pełną odpowiedzialność materialną i prawną za wyrządzone szkody. W przypadku osób małoletnich odpowiedzialność taką ponoszą rodzice, opiekunowie lub organizatorzy zajęć.
17. Zarządca obiektu nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe pozostawione bez nadzoru na terenie Parku Wodnego. Rzeczy wartościowe powinny być przechowywane w szafkach depozytowych. Za korzystanie z szafek pobierana jest zwrotna opłata depozytowa zgodnie z cennikiem.
18. Klient zobowiązany jest przekazać pracownikom Parku Wodnego wszelkie znalezione i nie należące do niego przedmioty.
19. Zarządzający obiektem nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie strojów kąpielowych na terenie Parku Wodnego.

Płatności

1. Zasady określające uprawnienia do skorzystania z biletów ulgowych oraz bezpłatnych:
   a) Bilety ulgowe przysługują (zgodnie z Cennikiem):
      - dzieciom, młodzieży szkolnej i studentom do 26. roku życia,
      - emerytom, rencistom i osobom niepełnosprawnym,
      - posiadaczom Karty Dużej Rodziny,
      - grupom zorganizowanym – kolonie, półkolonie, obozy, wycieczki powyżej 15 osób

      Bilety ulgowe przysługują po okazaniu ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zniżek. Grupy zorganizowane zobowiązane są do okazania dokumentu potwierdzającego uczestnictwo lub organizację wycieczki przez organizatora.
   b) Bilet bezpłatny przysługuje (dotyczy tylko biletów indywidualnych):
      - dzieciom poniżej 5 roku życia (max 2 dzieci pod opieką 1 osoby dorosłej);
      - asystentom osób niepełnosprawnych wobec, których orzeczono znaczny stopień niepełnosprawności (dawniej: I grupa inwalidzka) lub wobec, których orzeczono, że wymagają opieki (punkt 7 orzeczenia o niepełnosprawności),
      - weteranom i weteranom poszkodowanym.

   W celu skorzystania z powyższych ulg, należy okazać w kasie stosowny dokument (legitymację szkolną, dokument tożsamości, legitymację weterana lub weterana poszkodowanego, zaś w przypadku osób niepełnosprawnych – legitymację osoby niepełnosprawnej wraz z orzeczeniem o niepełnosprawności zawierające informację o stopniu niepełnosprawności lub, że osoba wymaga opieki (co określa punkt 7 orzeczenia o niepełnosprawności). Opiekunem osoby niepełnosprawnej może być wyłącznie osoba pełnoletnia.
2. Opłata za miejsce parkingowe pobierana jest zgodnie z Cennikiem.

Uwagi, wnioski, reklamacje

1. Uwagi i wnioski można składać na piśmie w biurze Polanickich Usług Miejskich sp. z o.o. ul. Zdrojowa 32-34, 57-320 Polanica Zdrój lub pocztą e-mail na adres: sekretariat@pum-polanica.pl
2. Reklamacje winny być zgłaszane w miarę możliwości niezwłocznie po zaistnieniu podstawy do zgłoszenia.
3. Reklamacja powinna zawierać przynajmniej dane Klienta, adres osoby zgłaszającej reklamację właściwy do złożenia odpowiedzi na reklamację, opis sytuacji stanowiącej powód zgłoszenia reklamacji oraz oczekiwania składającego reklamację wobec Zarządcy. Celem ułatwienia i przyspieszenia rozpatrzenia reklamacji, zaleca się dołączenie do reklamacji dowodu zakupu usługi, której dotyczy reklamacja (paragon, faktura).
4. Zarządca rozpatruje reklamację i przesyła odpowiedź w terminie 14 dni od dnia wpłynięcia, ewentualnie zwraca się w tym czasie do Klienta o podanie dodatkowych informacji koniecznych do rozpoznania zgłoszenia.
5. Każdy Klient ma prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym reklamacji do Sądu powszechnego, stosownie

do obowiązujących przepisów prawa.

6. Zarządca informuje, że w przypadku ewentualnego sporu z Zarządcą istnieje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument może zwrócić się o interwencję rzecznika praw lub skorzystać z mediacji, jeśli Zarządca wyrazi zgodę na mediację. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych [miejskich] rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym UOKiK: www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php
7. Wszelkie roszczenia wynikające z nieprzestrzegania niniejszego regulaminu nie będą rozpatrywane.

Monitoring

1. Na terenie Parku Wodnego funkcjonuje monitoring wizyjny przeznaczony do obserwowania i rejestrowania wszelkich zagrożeń i niebezpieczeństw dla osób przebywających na obiekcie oraz możliwości powstania szkód w odniesieniu do dóbr oraz mienia publicznego i prywatnego. Monitoring wizyjny objęty jest regulaminem.
2. System monitoringu pozwala na dokumentowanie zachowań związanych z utrzymaniem standardów bezpieczeństwa i sposobów zapobiegania wypadkom oraz udzielania pomocy osobom w stanie zagrożenia życia i zdrowia. Stanowi dowód w sprawie, pozwala na ustalenie stanu i czasu wszelkich zdarzeń naruszających bezpieczeństwo i porządek publiczny.
3. W przypadku zdarzeń podczas, których istnieje podejrzenie, że mogło dojść od naruszenia ładu i porządku publicznego, zagrożenia życia, uszczerbku na zdrowiu, bądź powstania szkody w mieniu zarejestrowane wydarzenie może zostać przeniesione na elektroniczny nośnik pamięci i jako dowód w sprawie przekazany odpowiednim służbom.
4. Wideo nadzór funkcjonuje całodobowo.

Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) zwanym dalej RODO informuję, iż:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Polanickie Usługi Miejskie sp. z o.o., ul. Zdrojowa 32-34, 57-320 Polanica-Zdrój, tel. 74 300 02 65, e-mail: sekretariat@pum-polanica.pl
2. Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych (IOD), który jest odpowiedzialny za monitorowanie przestrzeganiaprzepisów o ochronie danych osobowych. Możesz skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych w następujący sposób:
    a. za pośrednictwem danych kontaktowych w pkt. 1,
    b. wysyłając e-mail na adres: iod@pum-polanica.pl
3. Podczas świadczenia usługi przez Polanickie Usługi Miejskie sp. z o.o. może zaistnieć konieczność identyfikacjiPani/Pana w celach związanych z:
4. Realizacją obowiązków prawnych m.in. wystawiania i przechowywania faktur oraz dokumentów księgowych, celach windykacyjnych i dochodzenia roszczeń, obowiązków podatkowych itp. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c)
5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i ochrony mienia na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w zakresie wizerunku zarejestrowanego przez monitoring wizyjny.
6. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych napodstawie przepisów prawa, oraz podmioty współpracujące z Polanickimi Usługami Miejskimi sp. z o.o. na podstawie i w zakresie zawartych umów.
7. Wizerunek osób przebywających na terenie obiektu może być utrwalony i rozpowszechniony w celach reklamowych i promocyjnych w odniesieniu do imprez oraz bieżącej działalności.
8. Administrator będzie przechowywał Państwa dane przez okres konieczny w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na obowiązek przechowania danych wynikający z przepisów prawa, lub inne ważne względy interesu publicznego.
9. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania,usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych.
10. Ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego jeżeli uważa Pan/Pani, że jej dane są przetwarzane niezgodnie z RODO.
11. Podanie danych osobowych może być obowiązkowe w zakresie określonym przepisami prawa a w pozostałychprzypadkach dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową realizacji usługi.