

REGULAMIN ODPLATNOŚCI

1. Wstęp na teren obiektu Centrum Wodolecznictwa i Rekreacji Termy Poddębice zwanego dalej „Obiektem” odbywa się na podstawie wykupionego biletu. Bilety dostępne są w sprzedaży w kasach Obiektu oraz w sklepie on-line. Rozliczenie pobytu w Obiekcie odbywa się w oparciu o cennik ustalony przez Zarząd Geotermii Poddębice Sp. z o.o. i zatwierdzony przez Burmistrza Poddębic. Zasady zakupu biletu w sklepie internetowym reguluje odrębny Regulamin sklepu on-line.
2. Zniżki, promocje nie kumulują się i nie mogą być stosowane łącznie.
3. Zakup biletu oznacza, że osoba korzystająca z usług Obiektu zapoznała się z niniejszym Regulaminem oraz Regulaminami obowiązującymi w Obiekcie, wyraziła zgody na ich treść oraz zobowiązała się do ich stosowania.
4. W chwili zakupu biletu w kasie Obiektu klient otrzymuje transponder. Transponder jest jednocześnie kluczem do wybranego na czytniku numeru szafki (każdy rząd szafek ma swój czytnik). W przypadku zakupu biletu on-line, klient otrzymuje transponder w momencie aktywacji biletu w kasie Obiektu.
5. Osoby, którym został wydany transponder zobowiązane są do jego noszenia na nadgarstku ręki podczas pobytu w Obiekcie.
6. Transponder upoważnia do korzystania ze stref i urządzeń znajdujących się w Obiekcie, na które został wykupiony i podlega zwrotowi oraz rozliczeniu przy wyjściu. Preferowane jest automatyczne rozliczenie się za pomocą automatycznego urządzenia tzw. „połykacza” (w przypadku nie przekroczenia limitu czasowego oraz dodatkowych zakupów).
7. Opłaty za zakupy w punktach gastronomicznych Obiektu, dokonuje się wyłącznie za pośrednictwem transpondera, a rozliczenie następuje w momencie opuszczenia Obiektu przez klienta.
8. Pełna należność za dodatkowe korzystanie ze stref, zakupy w punktach gastronomicznych oraz za wydłużony czas pobytu w poszczególnych strefach będzie uregulowana przez klienta w momencie opuszczenia Obiektu wg przyjętego cennika.
9. Zakazuje się przekazywania lub wypożyczania transpondera osobom trzecim.
10. Użytkownik obowiązany jest dbać o transponder. W przypadku zniszczenia lub zagubienia transpondera klient ponosi dodatkową opłatę manipulacyjną w wysokości 300 zł płatną w kasie Obiektu.
11. W przypadku, gdy klient kwestionuje konieczność dokonania zapłaty/dopłaty za usługę lub towar zapisany na transponderze, przeprowadzane będzie postępowanie wyjaśniające wg zapisu Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta (ESOK).
12. Przez dni powszednie rozumie się: dni od poniedziałku do piątku, a dni wolne to sobota, niedziela oraz dni świąteczne (ustawowo wolne od pracy).
13. W sprzedaży występują bilety: normalne, ulgowe, rodzinne, grupowe, dla posiadacza Poddębickiej Karty Mieszkańca oraz karnety.

14. Dzieciom do lat 5 pod opieką rodziców lub pełnoletnich opiekunów przysługuje wstęp w cenie 1 zł niezależnie od czasu pobytu z zastrzeżeniem pkt 16.
15. Dzieci do ukończenia 13 roku życia mogą przebywać na terenie Obiektu wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
16. Bilet ulgowy przysługuje:
 - dzieciom do lat 5 pod opieką osoby pełnoletniej w przypadku gdy na jednego opiekuna przypada więcej niż dwoje dzieci,
 - dzieciom od 6 do ukończenia 16 roku życia,
 - uczniom – za okazaniem ważnej legitymacji szkolnej,
 - studentom do ukończenia 26 roku życia – za okazaniem ważnej legitymacji studenckiej,
 - emerytom, rencistom od 60 roku życia – za okazaniem ważnej legitymacji,
 - osobom niepełnosprawnym za okazaniem legitymacji lub dokumentu potwierdzającego stopień niepełnosprawności,
 - opiekunom osób niepełnosprawnych wymagających opieki zgodnie z zapisami orzeczenia oraz opiekunom grup zorganizowanych przysługuje bilet za 1 zł.
17. Bilet rodzinny przysługuje rodzinie złożonej z minimum 2 dorosłych i 1 dziecka. Maksymalnie w grupie może być 6 osób, dwoje dorosłych powyżej 18 roku życia oraz dzieci które nie ukończyły 16 lat (rocznikiem), zawsze za okazaniem legitymacji. Za każde kolejne dziecko obowiązuje dopłata zgodnie z obowiązującym cennikiem.
18. Bilet grupowy przysługuje grupie zorganizowanej składającej się z min. 15 osób. Grupy zorganizowane zobowiązane są do przestrzegania zasad określonych w odrębnym regulaminie dla grup zorganizowanych dostępnym przy kasach oraz na stronie internetowej www.termy.poddebice.pl. Ceny biletów oraz forma płatności dla grup zorganizowanych ustalane są indywidualnie. Wejście grupy zorganizowanej lub rekreacyjnej do Obiektu możliwe jest tylko po uprzedniej rezerwacji telefonicznej lub mailowej – rezerwacje@termy.poddebice.pl.
19. Bilet dla posiadacza Poddębickiej Karty Mieszkańca – przysługuje za okazaniem Poddębickiej Karty Mieszkańca wydawanej przez Urząd Miejski w Poddębicach na zasadach określonych w odrębnym regulaminie dostępnym u wystawcy karty.
20. Karnet – bilet umożliwiający kilkukrotne wejście na basen w okresie 90 dni od dnia zakupu.
21. Weterani i weterani poszkodowani, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 roku o weteranach działań poza granicami państwa (Dz. U. z 2020 r. poz. 2055 z późn. zm.) uprawnieni są do bezpłatnego korzystania z pływalni. Bezpłatny wstęp nie obejmuje saun. Dokumentem potwierdzającym do korzystania z powyższego uprawnienia jest legitymacja weterana lub weterana poszkodowanego wraz z dokumentem tożsamości.
22. Od momentu zakupu biletu i wydania transpondera klient ma 15 min. na przekroczenie bramki wejściowej, za które nie będzie pobierana opłata.

23. Do każdego zakupionego biletu doliczany jest czas techniczny 10 min. (na przebranie i wysuszenie). Dodatkowo istnieje możliwość jednorazowego zatrzymania czasu (20 min.) na czytniku przy kasach wyjściowych (oznaczonego jako „Czas stop”). Aby zachować bonus czasowy należy rozliczyć rachunek przed upływem 20 min „Czasu stop”.
24. Przy przekroczeniu limitu czasowego bez względu na strefę Obiektu naliczana jest opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem.
25. Od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych) w godzinach 10.00 – 16.00 w cenie biletu basenowego zapewniony jest dostęp do strefy saun na parterze Obiektu bez dodatkowych opłat (strefa saun na piętrze Obiektu w w/w godzinach nie jest dostępna).
26. Strefa saun na piętrze Obiektu czynna jest od poniedziałku do piątku w godzinach 16.00 – 22.00, w soboty, niedziele i święta w godzinach 10.00 – 22.00.
27. Za skorzystanie ze strefy saun po godz. 16.00 w dni powszednie oraz od 10.00 do 22.00 w dni wolne od pracy, w przypadku wykupienia biletu tylko do strefy basenowej doliczona zostanie opłata zgodna z obowiązującym cennikiem do strefy saun.
28. W/w opłata za strefę saun nie naliczy się w przypadku gdy klient opuści strefę saun w ciągu 3 min. od jej przekroczenia.
29. W przypadku jednoczesnego zakupu biletu do strefy basenowej i strefy saun, klient otrzymuje dodatkowy czas do wykorzystania odpowiednio do zakupionego biletu:
 - a) bilet 1 godzinny – 15 min.
 - b) bilet 2 godzinny – 30 min.
 - c) bilet 3 godzinny – 45 min.
30. W recepcjach saun i spa istnieje możliwość wypożyczenia ręcznika i szlafroka. Za wypożyczenie szlafroka i ręcznika zostanie naliczona opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem. Szlafrok i ręcznik należy zwrócić w recepcjach saun i spa. W przypadku braku zwrotu w kasie zostanie naliczona opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem.
31. Klientom korzystającym z usług Obiektu przysługuje kredyt na usługi świadczone na jego terenie w wysokości 200 zł. klient, który przekroczy wartość kredytu powinien udać się do kasy w celu rozliczenia wykorzystanej kwoty kredytu. Po rozliczeniu wykorzystanej kwoty kredytu klientowi przysługuje kolejny kredyt w wysokości 200 zł. Wykorzystanie kredytu nie oznacza, że klient winien opuścić obiekt; może nadal z niego korzystać, ale nie dokona żadnych zakupów.
32. Istnieje możliwość złożenia rzeczy wartościowych w szafkach depozytowych – opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem.
33. Obiekt podzielony jest na 4 strefy: basenowa, saun, restauracyjna, Cafe bar oraz spa.
34. W każdej strefie naliczana jest inna stawka za pobyt zgodna z obowiązującymi cennikami.

35. W przypadku dokonania zakupów w dowolnej kwocie w strefie restauracyjnej na parterze oraz na zewnątrz Obiektu, klient otrzymuje dodatkowy niepłatny czas w ilości 20 min. Klient może skorzystać z dodatkowego niepłatnego czasu tylko raz w trakcie pobytu na Obiekcie, bez względu na ilość dokonanych zakupów w strefie restauracyjnej.
36. Czas niepłatny, o którym mowa w pkt 35 klient uzyskuje poprzez przyłożenia transponderów do czytnika na kasie restauracji po wykonanej transakcji zakupu.
37. W strefie Cafe bar na pierwszym piętrze poprzez przyłożenie transpondera do czytnika czas basenowy zostaje zatrzymany.
38. Zastrzega się możliwość wstrzymania sprzedaży biletów w przypadku braku wolnych miejsc lub innych czynników mogących wpłynąć na niepoprawne funkcjonowanie Obiektu lub zagrażających zdrowiu i życiu osób korzystających z urządzeń pływalni.
39. Wszystkie osoby korzystające z Obiektu zobowiązane są do opuszczenia strefy basenowej, saun, gastronomii oraz spa do godziny 22.00 oraz do opuszczenia Obiektu do godziny 22.30.
40. Bilety wstępu do Obiektu nabyte od osób/podmiotów nieuprawnionych lub w sposób nieuprawniony nie będą honorowane.
41. Reklamacje rozpatrywane są tylko na podstawie przedłożonych paragonów lub innych dokumentów potwierdzających pobyt lub jego przebieg.
42. Skargi i reklamacje mogą być składane w formie pisemnej w kasach biletowych lub w formie elektronicznej na adres: kontakt@termy.poddebice.pl