

si dezvoltarea armonioasă a utilizatorilor, fără deosebire de statutul social, etnic, sex, apartenență politică, religioasă ori etnică,

APROBAT

“24” iunie 2025

Administrator SRL

“Arena Națională”

Sergiu STANCIU



Regulament de Organizare și Funcționare al AQUA CENTRU

Prezentul **Regulament** stabilește funcționarea, întreținerea, exploatarea, modul de organizare a activității Aqua Centru precum și raporturile dintre Manager Aqua Centru și Beneficiarii activităților organizate în cadrul Aqua Centru privind utilizarea bazei sportive, drepturile și obligațiile părților, interdicțiile și sancțiunile ce îi pot fi aplicate beneficiarului, în scopul desfășurării corespunzătoare a activității sportive, didactice și educative pentru care a fost realizat Aqua Centru.

I. Dispoziții generale:

Art.1. Prevederile prezentului Regulament se aplică următoarelor categorii de persoane:

- Administratorului SRL „Arena Națională”;
- Managerului Aqua Centru;
- Personalului de deservire și de pază;
- Beneficiarilor serviciilor oferite de Aqua Centru.

Art.2. (1) Aqua Centru funcționează cu sediul în municipiul Chișinău, or. Stăuceni, str. Calea Orheiului, nr.130.

(2) Aqua Centru este alcătuit din teren (spații verzi + parcare), construcție (bazin mare de 50 m și mic de 25 m), sală de forță, sală yoga, cabinete de masaj, parc de distracție pentru copii, saună și zona SPA, instalații și dotări aferente, care intră în componența sa;

Art.3. (1) Managerul Aqua Centru este responsabil de întreaga activitate desfășurată în cadrul bazei sportive și are obligația de a asigura lucrările de întreținere necesare pentru menținerea în stare corespunzătoare de funcționare a ansamblului de construcții, instalații și dotări aferente Aqua Centru.

Art.4. (1) Obiectivul de activitate al Aqua Centru îl constituie administrarea bazei materiale destinată competițiilor sportive de nivel Național și internațional, a antrenamentelor, cursurilor de inițiere înot, precum și altor activități cu caracter sportiv sau de practicare a înotului și asigurarea serviciilor publice pentru activități instituționale administrative de natură didactică și socială;

(2) Dreptul de a organiza activitățile desfășurate în incinta bazei sportive aparține Administratorului SRL „Arena Națională”;

Art.5. Aqua Centru asigură egalitatea accesului la serviciile oferite în vederea petrecerii timpului liber

și dezvoltarea armonioasă a utilizatorilor, fără deosebire de statutul social ori economic, vârstă, sex, apartenență politică, religioasă ori etnică;

Art.6. (1) Beneficiar al activităților organizate în cadrul Aqua Centru este orice persoană fizică sau juridică căreia Administratorul SRL "Arena Națională" i-a acordat dreptul de acces și utilizare a bazei sportive în baza unui contract, protocol, abonament, legitimație, bilet, invitație, voucher etc;

(2) Calitatea de beneficiar poate fi obținută doar în urma semnării (personal sau de către părinte/tutore/reprezentat legal) a unei declarații privind acceptul tuturor prevederilor prezentului regulament, precum și acceptul condițiilor tehnico-materiale existente la Aqua Centru și a condițiilor de desfășurare a activităților. Structurile sportive pot desfășura activități de antrenament/competiție doar în urma semnării unui „Contract/Protocol de colaborare” și a unei declarații privind acceptul tuturor prevederilor prezentului regulament, precum și acceptul condițiilor tehnico-materiale existente la Aqua Centru.

Art.7. Serviciile prestate în cadrul bazinelor de înot

(1) Bazinele de înot din cadrul Aqua Centru oferă următoarele categorii de servicii:

a) **Asigurarea infrastructurii și bazei materiale** necesare desfășurării activităților sportive, inclusiv:

- organizarea și desfășurarea competițiilor sportive;
- antrenamente și lecții de inițiere sau perfecționare în înot, în colaborare cu instituții specializate, cluburi sportive sau instructori autorizați;

b) **Organizarea de activități cu caracter instituțional, administrativ sau social**, precum: evenimente educaționale, activități recreative, campanii de sănătate, acțiuni comunitare ori alte evenimente, în parteneriat cu autorități, ONG-uri sau agenți economici;

c) **Facilitarea accesului publicului larg** la serviciile oferite de bazine, în limita capacităților disponibile, pe bază de bilete de intrare unică sau abonamente, conform programului de funcționare prevăzut în Anexa nr. 1 și în condițiile stabilite prin prezentul Regulament și regulamentul intern.

(2) Accesul și utilizarea bazinelor de înot se realizează cu respectarea normelor interne privind siguranța, igiena, conduita utilizatorilor și reglementările afișate în incintă.

Art. 8. Programul de funcționare și reglementări privind activitatea Aqua Centru

(1) Programul de funcționare al **Aqua Centru** este stabilit în **Anexa nr. 1** la prezentul Regulament și poate fi modificat prin decizia administratorului, în funcție de necesitățile operaționale sau condițiile obiective.

(2) Reglementările privind accesul, utilizarea facilităților, precum și desfășurarea activităților specifice în cadrul Aqua Centru sunt stabilite prin norme interne și proceduri aprobate de conducerea unității. Acestea includ, dar nu se limitează la:

- condițiile de acces ale utilizatorilor (inclusiv abonamente, bilete, rezervări);
- regulile de utilizare a bazinelor, saunelor, sălilor de antrenament și altor dotări;
- cerințele de igienă și conduită în incintă;
- măsuri de siguranță și protecție a participanților;
- drepturile și obligațiile personalului și beneficiarilor serviciilor oferite.

(3) Orice persoană care accesează Aqua Centru are obligația de a respecta prevederile prezentului Regulament și ale normelor interne afișate la fața locului sau comunicate în format electronic.

II. Obligațiile Managerului Aqua Centru:

Art.9. Managerul este obligat să asigure îndeplinirea indicatorilor de performanță pentru serviciile specializate, astfel:

- a) folosirea și supravegherea în bune condiții a instalațiilor din dotare;
- b) întreținerea curățeniei aleilor din incinta Aqua Centru, se efectuează în toată perioada anului, pe toată durata zilei, în scopul păstrării unui aspect salubru al domeniului public;
- c) dezinsecția și deratizarea se va efectua cu respectarea normelor legale în vigoare;
- d) amenajarea, întreținerea și înfrumusețarea zonelor verzi se va realiza astfel încât să îndeplinească funcțiile pentru care au fost create:
 - aplicarea de măsuri pentru combaterea poluării apei, solului și a aerului;
 - asigurarea condițiilor pentru desfășurarea acțiunilor sportive, prin întreținerea în stare bună de funcționare a utilităților din incinta Aqua Centru;
- e) întreținerea bazinelor, dușurilor, grupurilor sanitare se va face respectându-se normele igienico-sanitare în vigoare;
- f) asigurarea avertizării scrise și la loc vizibil pe panouri, pentru pericolul de înec;
- g) asigurarea personalului calificat în acțiunile de salvare a celor aflați în pericol de înec precum și funcționarea unui punct sanitar de prim-ajutor cu personal calificat;
- h) asigurarea personalului calificat pentru evitarea accidentelor, zona va fi supravegheată permanent;
- i) asigurarea bunei funcționări a iluminatului public pe căile de acces și în incinta Aqua Centru;
- j) personalul din incinta Aqua Centru nu își asumă răspunderea pentru bunurile, valorile și obiectele lăsate în cabinele de la vestiar sau în orice loc din zona Bazinului de înot;
- k) Obiectele găsite trebuie predate personalului Aqua Centru, care are obligația de a le înmâna proprietarului doar după verificarea actului de identitate și obținerea unei semnături de confirmare.
- l) personalul din cadrul Aqua Centru este dator să-și îndeplinească cu profesionalism, loialitate, corectitudine și în mod conștiințios îndatoririle de serviciu și să se abțină de la orice faptă care ar putea aduce prejudicii serviciului;
- m) personalul din cadrul Aqua Centru are obligația să se conformeze dispozițiilor primite de la șefii ierarhici cu excepția cazului în care acestea ar fi ilegale;
- n) personalul din cadrul Aqua Centru are obligația de a respecta programul de lucru stabilit, să nu părăsească locul de muncă fără aprobarea conducătorului ierarhic superior și să anunțe în caz de îmbolnăvire;
- o) personalul din cadrul Aqua Centru are obligația să respecte normele de securitate a muncii și în domeniul situațiilor de urgență și să respecte indicațiile primite.

III. Obligațiile Beneficiarilor:

Art.10. (1) Persoanele care folosesc spațiile Aqua Centru au următoarele obligații:

- a) să solicite intrarea în zona Aqua Centru doar dacă au achitat, în prealabil, la casierie/terminal/transfer bancar - contravaloarea abonamentului corespunzător; să prezinte obligatoriu abonamentul/legitimația de acces, biletul, etc;
 - b) să respecte Regulamentul de organizare și funcționare a Aqua Centru (afișat la intrarea în incintă). Persoanele care încalcă prezentul Regulament vor fi evacuate, iar în cazul repetării încălcărilor, li se va interzice accesul în incinta complexului, chiar dacă abonamentul lor este încă în perioada de valabilitate. La producerea de pagube sau exploatare defectuoasă a bunurilor din dotare, persoanele vinovate vor suporta integral paguba produsă. Refuzul de a suporta pagubele produse prin utilizarea defectuoasă/producerea de distrugerii dotărilor Aqua Centru/ echipamentelor / spațiilor sau oricăror altor bunuri puse la dispoziție, atrage după sine consecințele prevăzute de reglementările legale în vigoare.
 - c) să păstreze ordinea, curățenia și liniștea în toată zona Aqua Centru;
 - d) să posede și să utilizeze echipament adecvat activităților. Toti utilizatorii Aqua Centru trebuie să respecte echipamentul adecvat conform genului de activitate. Activitățile sportive nu sunt permise în haine de stradă;
- Adulții și copii cu probleme de incontinență sunt obligați să poarte scutece, absorbante speciale, dublate cu materiale speciale care să le asigure etanșeitatea și impermeabilitatea;

e) să treacă la echipamentul descris mai sus, imediat după intrarea în incinta Aqua Centru, depunând ținuta (hainele, încălțăminte) de stradă și celelalte obiecte personale (ce excedă echipamentul sportiv și de protecție) în vestiarul ce corespunde cheii/brățării atribuite la intrare; înainte de părăsirea vestiarului, în scopul intrării în zona bazinelor, fitness-ului, saunei, să se asigure de faptul că vestiarul este închis și cheia/brățara acestuia se află în posesia sa;

(2) Înainte de intrarea în apă, utilizatorii, purtând echipamentul specific menționat anterior, sunt obligați să urmeze circuitul igienico-sanitar inițial, după cum urmează:

- Utilizarea toaletei, în scopul respectării normelor de igienă publică;
 - Duș obligatoriu: spălarea completă a corpului, iar după utilizare, robinetul trebuie închis de către utilizator;
 - Deplasarea până la marginea bazinului se face exclusiv cu papuci de baie;
- (3) Accesul în apă se realizează doar prin intermediul scărilor, evitându-se săriturile sau intrarea bruscă, în scopul prevenirii accidentelor, cu excepția sportivilor sau a persoanelor care se antrenează sub supravegherea unui antrenor.
- (4) Este strict interzisă intrarea în apă fără parcurgerea integrală a circuitului igienico-sanitar prevăzut la alin. (2), precum și fără purtarea echipamentului adecvat, conform normelor interne. Nerespectarea acestei obligații atrage interdicția imediată de acces la bazine, iar personalul de supraveghere este autorizat să dispună evacuarea persoanelor aflate în abateri.
- (5) Repetarea abaterii poate atrage măsuri suplimentare, inclusiv suspendarea temporară a accesului sau anularea abonamentului, după caz.
- (6) Nerespectarea cumulativă sau repetată a obligațiilor prevăzute în prezentul articol atrage aplicarea de măsuri sancționatorii, în conformitate cu regulamentul intern al Aqua Centru. Acestea pot include, după gravitatea și frecvența abaterilor:
- a) avertisment scris, emis de personalul Aqua Centru;
 - b) **sancțiuni administrative**, inclusiv suspendarea temporară a dreptului de acces la bazinele de înot, **restricționarea utilizării anumitor servicii**; anularea abonamentului, fără rambursarea valorii aferente, în cazul abaterilor grave sau repetate;
 - c) alte măsuri disciplinare, prevăzute în regulamentul intern și afișate la intrarea în incintă.

(7) Utilizatorii bazinelor de înot au, de asemenea, următoarele obligații specifice:

a) Să se conformeze în mod permanent observațiilor, indicațiilor și recomandărilor personalului de serviciu (inclusiv antrenorului de serviciu), atât la intrarea în bazin, cât și pe toată durata utilizării facilităților;

b) Să respecte regulile de circulație pe culoarele de înot, în special deplasarea pe partea dreaptă a culoarului, raportată la linia de marcaj de pe fundul bazinului, în vederea evitării coliziunilor și asigurării unui climat ordonat.

(8) După încheierea activității sportive, utilizatorii au obligația de a urma circuitul igienico-sanitar final, în următoarea succesiune:

- a) Deplasarea cu papuci de baie până la zona de dușuri;
- b) Duș complet cu utilizarea săpunului sau a gelului de duș; după utilizare, utilizatorul este obligat să închidă robinetul;
- c) Deplasarea cu papuci de la zona de dușuri până la vestiare.

(9) Utilizatorii au, în continuare, următoarele obligații după încheierea activității sportive, la ieșirea din bazin:

a) Schimbarea echipamentului sportiv și de protecție se face exclusiv în cabinele de echipare/dezechipare din zona vestiarelor. Este interzisă schimbarea hainelor în alte spații. Utilizatorii

vor îmbrăca ținuta de stradă (îmbrăcăminte și încălțăminte) depusă în vestiarul corespunzător cheii sau brățării atribuite la intrare;

b) Predarea cheii sau brățării de acces la vestiar este obligatorie la ieșirea din incinta Aqua Centru;

c) Utilizarea întregii baze materiale trebuie să se facă în conformitate cu regulile exploatării normale. În cazul producerii unor pagube materiale ca urmare a utilizării necorespunzătoare, persoanele vinovate vor fi obligate să achite integral contravaloarea prejudiciului cauzat, conform constatărilor efectuate de administrația Aqua Centru;

d) Să predea imediat la recepție orice obiect găsit în incintă, care nu le aparține, în vederea facilitării recuperării acestuia de către proprietarul de drept. Restituirea se va face în baza unei solicitări scrise și a unei descrieri cât mai exacte a obiectului pierdut;

e) Să părăsească incinta Aqua Centru la expirarea timpului de închiriere a serviciilor utilizate, precum și la finalul programului de funcționare, conform orarului afișat. Depășirea programului sau staționarea

(10) Reguli de conduită și utilizare a vestiarelor și spațiilor adiacente:

a) Deplasarea cu papuci uzi se va face cu maximă atenție, în vederea prevenirii alunecărilor și a riscului de accidentare în incintă;

b) În situațiile în care un copil urmează să desfășoare activități în Aqua Centru și este însoțit de un părinte, accesul în vestiar se va face în vestiarul corespunzător sexului copilului;

c) Este strict interzisă intrarea bărbaților în vestiarul destinat femeilor, precum și accesul femeilor în vestiarul destinat bărbaților;

d) Accesul la dușuri este permis doar cu încălțăminte corespunzătoare (papuci de baie curați). Este interzis accesul persoanelor de sex masculin la dușurile destinate femeilor și viceversa;

e) Este interzisă intrarea copiilor în vestiarele pentru adulți, precum și a adulților în vestiarele special destinate copiilor. Excepție de la această regulă fac însoțitorii autorizați ai minorilor cu dizabilități sau cu nevoi speciale, caz în care accesul se face în baza unei aprobări sau permisiuni prealabile din partea administrației;

f) Schimbarea hainelor se face exclusiv în spațiile special amenajate din cadrul vestiarelor (cabine de echipare/dezechipare). Este interzisă schimbarea vestimentației în alte spații comune sau neamenajate corespunzător.

IV. Obligațiile referenților și experților sportivi (personal de specialitate)

Art. 11. Obligațiile referenților și experților sportivi (personal de specialitate) sunt următoarele:

a) Referenții și experții sportivi au obligația de a instrui cursanții privind utilizarea corectă și în siguranță a dotărilor bazinelor de înot, precum și de a veghea la menținerea unui comportament adecvat, civilizat, în întreaga incintă Aqua Centru, cu interzicerea expresă a alergatului, împingerii sau altor acțiuni care pot genera riscuri de accident;

b) Referenții și experții sportivi răspund pentru orice incident sau accident produs în timpul antrenamentului, precum și pentru orice deteriorare a infrastructurii sau dotărilor bazei sportive provocate de cursanții aflați sub supravegherea lor. Pentru prevenirea unor astfel de situații, aceștia au obligația de a lua din timp toate măsurile de siguranță necesare, adaptate vârstei și capacității sportivilor;

c) Referenții și experții sportivi nu vor părăsi zona bazinului înainte de a se asigura că toți cursanții au ieșit din apă și din incintă în deplină siguranță, evitând lăsarea nesupravegheată a minorilor în spațiile comune;

d) În situațiile în care intervin probleme organizatorice sau administrative care depășesc competențele proprii, referenții și experții sportivi au obligația de a se adresa Managerului Aqua Centru, care este responsabil de soluționarea acestora;

e) Referenții și experții sportivi au obligația să coopereze cu personalul tehnic, de întreținere și de pază din cadrul Aqua Centru și să respecte dispozițiile și instrucțiunile emise de Managerul Aqua Centru, inclusiv cele comunicate în scris sau verbal, în vederea bunei desfășurări a activităților și menținerii ordinii în incintă.

V. Accesul la Aqua Centru:

Art.12. (1) Accesul în incinta Aqua Centru se realizează în limita capacității maxime admise, pe bază de programare prealabilă, conform următorului program de funcționare:

- **luni – sâmbătă:** între orele **07:00 – 22:00**;
- **duminică:** între orele **07:00 – 20:00**.

Accesul poate fi restricționat temporar în cazul atingerii capacității maxime sau în condiții speciale (evenimente private, reparații, igienizare etc.), cu informarea prealabilă a beneficiarilor prin canalele oficiale.

Accesul în incinta Aqua Centru se realizează zilnic, conform programului de funcționare stabilit.

Orice modificare a programului va fi adusă la cunoștința beneficiarilor prin cel puțin unul dintre următoarele mijloace:

- afișare pe site-ul oficial: www.arenachisinau.md,
- afișare în incinta Aqua Centru,
- înștiințări scrise afișate la recepție,
- notificări transmise prin poștă electronică (info@chisinauarena.md),
- sau prin mesaje SMS, în cazul în care beneficiarii au furnizat numărul de telefon mobil și și-au exprimat acordul pentru acest tip de comunicare.

(2) Competițiile, programul de pregătire al sportivilor și manifestările sportive în incinta Bazinului de înot, organizate de structurile sportive, au prioritate față de abonamentele pentru public sau contractele de închiriere, momentul și durata de desfășurare a acestora fiind afișate și comunicate în prealabil.

(3) Pentru acces în incinta Aqua Centru, la intrare, beneficiarii au obligația de a preda documentul de acces personalului de deservire. Documentele de acces vor fi înapoiate în momentul predării cheii/ brățării care permite accesul la dulapul din vestiar. În cazul în care beneficiarul pierde sau nu are asupra sa abonamentul/legitimația, se completează, la Recepția bazinului, un formular pentru emiterea unui abonament/ unei legitimații cu titlu de "DUPLICAT" sau pentru înregistrarea ședinței respective în contul beneficiarului. Abonamentul/ legitimația de acces sunt nominale și netransmisibile.

(4) Orarul de funcționare al Aqua Centru, aprobat de către Administrator, va fi afișat într-un loc vizibil, la intrarea în incintă. Respectarea orarului de funcționare este obligatoriu pentru toate categoriile de persoane cărora le este permis accesul în Aqua Centru, conform prevederilor prezentului Regulament.

(5) Durata unei vizite este de 60 de minute, beneficiarii având dreptul la acces în holși la vestiar, pentru echipare/ dezechipare, efectuare circuit igienico-sanitar, cu 15 minute înainte de începerea ședinței și 15 minute după încheierea acesteia.

- (6) Programul de funcționare va fi planificat pe zile și ore, în conformitate cu necesitățile activităților și nu va putea fi schimbat fără aprobarea Administratorului.
- (7) În cazul în care desfășurarea competițiilor sportive necesită modificarea orarului aprobat de Administrator, modificarea va fi afișată într-un loc vizibil, la intrarea în incintă, cu cel puțin 3 (trei) zile calendaristice premergătoare competițiilor, iar beneficiarii afectați de modificările intervenite vor fi anunțați prin telefon sau poșta electronică.
- (8) În zilele în care se desfășoară competiții sportive au acces la Bazin sportivii din structurile sportive cu care Administratorul are în derulare contracte, precum și antrenorii acestora; de asemenea, au acces și arbitrii și delegațiile oficiale ale echipelor participante, și posesorii de abonamente/bilete, personalul tehnic, administrativ și de control al conducerii.
- (9) Intrarea publicului în tribună este permisă numai în situația organizării competițiilor.
- (10) În cadrul programului de funcționare vor fi alocate cu prioritate ore pentru:
- a) competiții sportive;
 - b) pregătirea sportivă de performanță;
 - c) ore speciale pentru public în bazin (cu bilete/abonamente).
- (11) Plata integrală a abonamentelor/biletelor se va face la casieria Aqua Centru. În cazul renunțării la curs pe parcursul perioadei în care beneficiarul deține un abonament valabil, contravaloarea acestuia nu se restituie.
- (12) Numărul maxim admis de utilizatori al Bazinului de înot, este:
- pentru bazinul de 25m – 24+ 4 persoane(admisibil) /ora;
 - pentru bazinul Olimpic 50m- 140 + 20 persoane(admisibil)/ora;
- (13) Administratorul SRL "Arena Națională" nu este responsabil pentru neprezentarea beneficiarului la curs și nu returnează sau transferă taxa pentru orele pierdute din motive dependente de beneficiar. Abonamentul are valabilitate în funcție de numărul ședințelor pentru care se optează și este specificată pe abonament.
- (14) Accesul cu autovehicule în parcare Aqua Centru este permisă numai în limita locurilor disponibile, fără obturarea sau blocarea căilor de acces și numai pentru beneficiarii/ însoțitorii.
- (15) Însoțitorii beneficiarilor au acces numai în spațiul de așteptare și la grupurile sanitare, cu excepția însoțitorilor copiilor minori (cu vârsta de până la 7 ani) cărora le este permis accesul și la vestiare în vederea echipării/dezechipării.
- (16) Accesul în bazin, precum și ieșirea din acesta se face numai pe scările special amenajate. În scopul menținerii disciplinei și a siguranței beneficiarilor, antrenorii de serviciu și personalul de control al Bazinului de înot au autoritate deplină, ce se poate concretiza, inclusiv, prin evacuarea persoanelor ce nu respectă prezentul Regulament.
- (19) Intrarea în incintă a sportivilor sau a cursanților de la grupele de inițiere în înot este permisă numai în prezența însoțitorilor stabiliți conform protocoalelor încheiate cu unitățile școlare și respectiv, a instructorului. Aceștia au responsabilitatea ca, la terminarea programului de antrenament sau instruire, să își însoțească cursanții până la ieșirea din incinta complexului.
- (20) Pentru a putea practica activități sportive, se recomandă ca persoanele în cauză, în special copiii, să nu consume mâncare cu cel puțin 3 ore înainte de momentul intrării în zona sportivă.
- (21) Documente necesare pentru procurarea abonamentelor în cadrul Aqua Centru:
- copie certificat de naștere (copil) / buletin;
 - adeverință medicală cu mențiunea "Apt pentru efort fizic", și "Apt pentru bazin" la un interval de 90 zile;
 - cerere de înscriere ;
 - declarație din partea posesorului de abonament precum că a luat cunoștință cu prevederile Regulamentului, norme de conduită, interdicții și obligații.
- Abonații trebuie să aibă ca echipament: căciuliță, papuci, prosop, costum de baie sau slip.

(22) Accesul altor beneficiari. Utilizarea facilităților Aqua Centru de către publicul larg este permisă numai în afara orelor rezervate pentru: competiții sportive oficiale; pregătire sportivă organizată; cursuri de inițiere în înot; activități dedicate persoanelor cu dizabilități.

(23) Accesul publicului se realizează exclusiv în orele special alocate în programul Aqua Centru, în conformitate cu orarul afișat și cu prevederile prezentului regulament.

(23) Nicio persoană nu are dreptul de a pătrunde în incinta Aqua Centru în afara orelor oficiale de funcționare. Intrarea în spațiul Aqua Centru în afara programului cu publicul este strict interzisă și constituie o încălcare a regimului de proprietate, fiind pasibilă de sancțiuni administrative sau sesizarea organelor competente.

(24) Accesul însoțitorilor minorilor:

Însoțitorii minorilor cu vârsta de până la 7 ani pot avea acces în zona vestiarelor exclusiv pe durata echipării sau dezechipării minorilor, cu respectarea următoarelor condiții:

- să poarte îmbrăcăminte sportivă adecvată și decentă, de tip trening;
- să utilizeze protectoare pentru încălțăminte sau papuci de interior, proprii ori furnizați, în scopul menținerii normelor de igienă în spațiile comune.

După finalizarea procesului de echipare/dezechipare, însoțitorii au obligația de a părăsi imediat zona vestiarelor și orice alt spațiu tehnic al bazinului, neavând drept de staționare sau acces în alte zone ale Aqua Centru, cu excepția cazurilor autorizate expres de administrație.

VI. Restricții de acces și comportament în cadrul Aqua Centru

Art. 13. În incinta Aqua Centru este interzis:

(1)

- a) Accesul persoanelor care suferă de boli transmisibile sau care prezintă plăgi deschise, micoze, dermatite, dermatoze, supurații, infecții ale pielii, icter ori orice altă afecțiune ce poate pune în pericol sănătatea celorlalți utilizatori;
- b) Accesul persoanelor care prezintă simptome acute, precum: febră, diaree, vărsături, furuncule, tuse severă sau alte manifestări clinice incompatibile cu utilizarea în siguranță a bazinelor și a spațiilor comune;
- c) Utilizarea facilităților de către persoanele cu afecțiuni pulmonare, cardiace sau alte boli grave se face pe propria răspundere, iar Aqua Centru nu își asumă responsabilitatea pentru eventualele consecințe asupra stării de sănătate;
- d) Accesul minorilor neînsoțiți sau nesupravegheați în incinta Aqua Centru;
- e) Accesul minorilor în sala de forță, indiferent de vârstă;
- f) Accesul minorilor în zona saună și hamam este permis doar în prezența părinților sau a antrenorului;
- g) Accesul persoanelor aflate în stare de ebrietate sau sub influența substanțelor narcotice ori psihoactive;
- h) Introducerea și consumul de băuturi alcoolice în orice zonă a Aqua Centru;
- i) Introducerea și consumul de alimente de orice fel, inclusiv bomboane sau gumă de mestecat; este interzisă aruncarea gumei în apă sau consumul de semințe în perimetrul bazinului;
- j) Accesul cu arme sau obiecte periculoase, de orice tip;
- k) Fumatul în incinta Aqua Centru și în spațiile adiacente, cu excepția zonelor special amenajate și marcate corespunzător;
- l) Accesul cu animale, indiferent de specie;
- m) Deplasarea în ținută de stradă în perimetrul Aqua Centru (inclusiv în zona vestiarelor și a bazinului);
- n) Alergatul, jocurile imprudente sau orice comportament neglijent care poate conduce la accidentarea proprie sau a altor persoane;
- o) Trecerea/înotul peste marcajele plutitoare între culoare, staționarea pe acestea, săriturile în apă din alergare, precum și utilizarea toboganelor sau echipamentelor din Aqua Park-ul copiilor în mod

periculos;

- p) Folosirea greutăților sau aparatelor din sala de forță fără supraveghere sau instruire prealabilă;
- (r) Săriturile în apă, fie de pe marginea bazinului, fie de pe blocstarturi, sunt permise numai din poziție statică, cu fața către apă, fără a deranja celelalte persoane prin stropire, contact sau manifestări bruște. Aceste sărituri sunt permise exclusiv în cadrul antrenamentelor oficiale, sub supravegherea directă a unui instructor sau antrenor autorizat;
- (s) Manifestarea unui comportament indecent, utilizarea unui limbaj obscen, necuviincios, exprimarea de gesturi ofensatoare, violență fizică, conversații cu tonalitate ridicată sau orice alt comportament agresiv sau perturbator care afectează confortul, securitatea și integritatea fizică a celorlalți beneficiari sau a personalului Aqua Centru;
- (t) Distrugerea, deteriorarea sau sustragerea obiectelor ce aparțin patrimoniului Aqua Centru, inclusiv echipamente, mobilier, dispozitive sanitare, marcaje, materiale didactice sau elemente de semnalizare;
- (u) Pierderea, distrugerea sau reținerea nejustificată a cheii/brățării atribuite la vestiar. În caz de pierdere, utilizatorul va achita o taxă de 200 lei pentru emiterea duplicatului;
- (v) Degradarea, manipularea neautorizată sau folosirea necorespunzătoare a instalațiilor de utilitate publică, cum ar fi: dușuri, robinete, sisteme de ventilație, saună, hamam etc.;
- (w) Accesul și manevrarea instalațiilor tehnice din clădirea Aqua Centru de către persoane neautorizate (inclusiv tablouri electrice, comenzi de iluminat, sisteme de control climatizare, pompe etc.);
- (x) Accesul în zonele tehnice (cum ar fi: centrala termică, stația de tratare a apei, stația de climatizare, depozitele de substanțe chimice) este strict interzis persoanelor neautorizate;
- (y) Urinarea în apa bazinului este interzisă. Aqua Centru utilizează reactivi speciali pentru identificarea acestui comportament. Persoanei care comite o astfel de abatere îi vor fi imputate costurile integrale de înlocuire a apei, precum și eventualele despăgubiri datorate celorlalți beneficiari afectați;
- (z)) Folosirea camerelor foto, video sau a oricăror dispozitive de înregistrare audio-video în incinta Aqua Centru este permisă doar cu acordul prealabil, exprimat în formă scrisă de către administrație, sub forma unui aviz, acord sau contract foto/video emis în mod oficial.

(2) Managerul Aqua Centru nu își asumă răspunderea pentru vătămrile corporale rezultate din nerespectarea acestor interdicții ori din comportamente imprudente ale beneficiarilor.

Art. 14. Măsurile sancționatorii pentru nerespectarea regulamentului

(1) Nerespectarea prevederilor prezentului Regulament atrage aplicarea de avertismente și sancțiuni administrative, în funcție de gravitatea și frecvența abaterilor, după cum urmează:

- a) Manifestarea unui comportament indecent sau agresiv față de personalul Aqua Centru ori față de alți beneficiari (insulte, gesturi ofensatoare, comportament scandalos sau violent) va conduce la evacuarea imediată a persoanei vinovate din incintă de către personalul de pază, iar în caz de recidivă sau gravitate, la anularea abonamentului și interzicerea accesului;
- b) Încălcarea repetată a normelor de igienă ori nerespectarea ordinii și curățeniei în incinta bazei sportive conduce la interzicerea accesului și, după caz, la anularea abonamentului;
- c) Nerespectarea în mod repetat a oricăror prevederi ale prezentului Regulament atrage suspendarea sau interzicerea accesului în Aqua Centru pentru o perioadă determinată, stabilită de administrație;
- d) Persoanele responsabile de producerea unor pagube materiale, ca urmare a utilizării necorespunzătoare a echipamentelor, instalațiilor sau dotărilor Aqua Centru, vor suporta integral contravaloarea prejudiciilor.
În astfel de cazuri, Managerul Aqua Centru va întocmi un proces-verbal care va descrie împrejurările producerii daunelor și persoanele implicate;
- e) Refuzul de a achita prejudiciile constatate va atrage aplicarea măsurilor prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv acționarea în instanță. Personalul Aqua Centru și personalul de pază vor întocmi un

proces-verbal de constatare, în care vor fi menționate faptele, persoanele implicate și sancțiunile propuse.

Eventualele neînțelegeri vor fi soluționate pe cale amiabilă, iar în lipsa unui acord, prin instanțele judecătorești competente;

f) Depășirea duratei achitate pentru o singură vizită în incinta Aqua Centru implică obligația de plată a sumei suplimentare conform tarifului orar de acces afișat la recepție și publicat pe site-ul oficial.

VII. Reguli pentru vizitatorii Aqua Centru

Art.15. Reguli generale privind desfășurarea activităților sportive în Aqua Centru

(1) Este permisă utilizarea tuturor articolelor și echipamentelor specifice activităților sportive acvatice, în măsura în care acestea nu afectează siguranța sau confortul celorlalți beneficiari și sunt folosite conform destinației.

(2) Persoanele care nu știu să înoate vor utiliza pentru inițiere zona bazinului cu adâncimea cea mai mică, sub supraveghere sau în cadrul programelor autorizate de instruire.

(3) Persoanele care nu știu să înoate și au o înălțime mai mică de 1,20 m sunt obligate să poarte echipamente de flotabilitate (colaci, veste sau alte dispozitive aprobate) pe toată durata aflării în apă.

(4) Culoarele centrale ale bazinului sunt rezervate înotului continuu pe lungimi, fără întreruperi. Beneficiarii care nu doresc să înoate lungimi trebuie să folosească culoarele de la marginea bazinului, pentru a nu perturba activitatea celor care înoată susținut.

(5) Pentru desfășurarea fluentă a înotului pe lungimi, înotătorii trebuie să se deplaseze pe partea dreaptă a culoarului, aproape de marcajul lateral (cordon), lăsând mijlocul liber pentru depășiri. La pornirea de la capătul bazinului, se va păstra o distanță de siguranță față de înotătorul aflat în față, pentru a evita depășirile inutile.

(6) Opririle sunt permise exclusiv la capătul bazinului, în lateralul culoarului, fără a bloca traiectoria altor înotători.

(7) Persoanele cu constituție fizică slab dezvoltată nu vor utiliza greutăți sau aparate de forță fără supravegherea unui antrenor sau instructor calificat, pentru a preveni accidentele.

(8) Accesul în sauna și hamam se va face doar în echipament corespunzător (prosoape, halate, papuci), cu respectarea normelor de igienă și conduită afișate.

(9) Accesul copiilor la activitățile desfășurate cu personalul Aqua Centru este permis doar de la vârsta de 3 ani împliniți, în condițiile stabilite de prezentul Regulament.

(10) Copiii sub 14 ani pot participa la activități doar dacă sunt însoțiți, în conformitate cu prevederile referitoare la accesul minorilor și sub supravegherea părinților, tutorilor sau antrenorilor, acolo unde este cazul.

Art.16. Comportamentul în sala de fitness

(1) Accesul în sala de fitness este permis **doar persoanelor cu vârsta de peste 16 ani**, cu excepția participanților la programe organizate de antrenori, în condițiile stabilite de administrația Aqua Centru.

(2) Utilizatorii au obligația:

- să folosească echipament sportiv adecvat (training, tricou, colanți etc.) și încălțăminte sport curată;
- să utilizeze echipamentele și aparatele de forță conform instrucțiunilor afișate sau primite;

- să șteargă aparatele utilizate cu materialele de igienizare puse la dispoziție;
- să nu ocupe nejustificat aparatele sau spațiile de antrenament;
- să evite comportamentul zgomotos, ostentativ sau periculos (ex: trântirea greutăților, provocarea altor persoane).

(3) Este interzis:

- accesul minorilor neînsoțiți sub 16 ani;
- folosirea aparatelor fără instruire sau supraveghere, în cazul începătorilor;
- filmarea sau fotografierea în incintă fără aprobare;
- consumul de alimente și băuturi (exceptând apă).

(4) Antrenorii personali externi pot activa în sala de fitness numai cu acordul scris al administrației, în baza unui contract sau protocol de colaborare.

Art. 17. Programarea la orele de inițiere și înot liber

(1) Accesul la orele de inițiere în înot, cursuri tematice sau înot liber se face doar pe bază de programare prealabilă, efectuată:

- la recepția Aqua Centru;
- sau prin apel telefonic la numărul afișat de administrație.

(2) Programările se realizează în limita locurilor disponibile, iar Aqua Centru își rezervă dreptul de a redistribui orele în funcție de:

- priorități de organizare internă;
- desfășurarea unor competiții;
- lucrări tehnice sau alte activități planificate.

(3) Anularea unei programări trebuie comunicată cu cel puțin 6 ore înainte, în caz contrar se poate considera prezență nejustificată.

(4) Accesul la cursuri se face cu minim 15 minute înainte de ora rezervată, cu echipament adecvat și respectarea regulilor de igienă.

(5) Aqua Centru își rezervă dreptul de a refuza participarea persoanelor care nu respectă regulamentele sau care încalcă repetat programările.

Art. 18. Regimul abonamentelor, tarifelor și suspendarea temporară a accesului

(1) Tarifele pentru accesul în Aqua Centru, precum și costurile asociate abonamentelor, sunt stabilite de administrație și afișate public:

- la recepția Aqua Centru;
- pe site-ul oficial www.arenachisinau.md;
- și în materialele informative puse la dispoziția beneficiarilor.

(2) Abonamentele pot fi:

- valabile pentru un anumit număr de intrări;
- sau valabile pe o perioadă determinată (lună, trimestru etc.), în funcție de opțiunea selectată la momentul achiziției.

(3) Abonamentele sunt nominale și netransmisibile. Utilizarea unui abonament de către o altă persoană atrage anularea acestuia, fără rambursarea sumelor achitate.

(4) În cazuri justificate (ex. afecțiuni medicale, intervenții chirurgicale, accidentări, concedii prelungite), beneficiarul abonamentului pentru antrenamente în grup, poate solicita suspendarea temporară a valabilității, în baza unei cereri scrise însoțite de acte justificative (certificat medical, dovadă

profesională etc.).

(5) Cererea de suspendare a abonamentului trebuie transmisă în termen de cel mult 7 zile calendaristice de la apariția evenimentului justificator.

Decizia privind aprobarea sau respingerea se va comunica în termen de 5 zile lucrătoare.

(6) În perioada suspendării, abonamentul de antrenamente în grup se consideră „pus în așteptare” și poate fi reactivat pentru numărul de zile echivalent rămas, fără costuri suplimentare.

(7) În cazul pierderii brățării sau cardului de acces, se percepe o taxă de reemitere, conform tarifarului existent.

(8) În situații excepționale care implică închiderea temporară a Aqua Centru (ex. lucrări tehnice, reparații capitale, situații de forță majoră, restricții sanitare sau de securitate), beneficiarii au dreptul:

a) fie la prelungirea valabilității abonamentului cu un număr de zile egal cu perioada de întrerupere a activității;

b) fie, în cazul unei închideri pe termen nedeterminat sau definitive, la rambursarea proporțională a valorii abonamentului neutilizat, calculată în funcție de numărul de zile sau intrări rămase.

(9) Rambursarea se efectuează la cererea scrisă a beneficiarului, însoțită de prezentarea documentului de achiziție (abonament/factură/chitanță), în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la reluarea activității sau de la notificarea închiderii.

(10) Administrația își rezervă dreptul de a propune, în locul rambursării, compensarea valorii neutilizate prin oferirea de servicii echivalente (ex: acces extins, vouchere, pachete promoționale), cu acordul expres al beneficiarului.

VIII. Art.19. Obligațiile angajaților:

- a) Fiecare angajat Aqua Centru trebuie să respecte cu strictețe prezentul Regulament, atribuțiile din Fișa postului și sarcinile stabilite, precum și programul de muncă stabilit de către superiori;
- b) Fiecare angajat Aqua Centru trebuie să se prezinte la serviciu în stare de sănătate satisfăcătoare. Se interzice cu desăvârșire prezentarea la serviciu în stare de ebrietate, precum și consumul de alcool sau narcotice în timpul programului de muncă;
- c) Fiecărui angajat Aqua Centru îi este interzisă introducerea în incinta instituției a bunurilor materiale străine precum și a persoanelor străine, fără aprobarea expresă a Administratorului;
- d) Fiecare angajat Aqua Centru trebuie să respecte cu strictețe disciplina la locul de muncă; se subliniază aici necesitatea ca fiecare membru al echipei să adopte o atitudine respectuoasă față de toți vizitatorii Aqua Centru (clienți, sportivi, vizitator unici, elevii școlilor profesionale de înot);
- e) Fiecare angajat Aqua Centru trebuie să urmărească respectarea prevederilor prezentului regulament, semnalând, în cel mai scurt timp, neregulile observate superiorilor.

IX. Dispoziții finale

Art. 20. Dispoziții finale

(1) Administratorul SRL "Arena Națională" își rezervă dreptul de a modifica sau completa prevederile prezentului Regulament, ori de câte ori consideră necesar, în scopul îmbunătățirii funcționării serviciilor, asigurării siguranței utilizatorilor și adaptării la noile reglementări legale.

Modificările vor fi comunicate public prin afișare la recepție, pe site-ul oficial și/sau prin alte mijloace de informare disponibile.

(2) Aqua Centru nu își asumă nicio responsabilitate pentru obiectele de valoare, documentele sau bunurile personale lăsate în vestiare, cabine de schimb ori în alte spații nesupravegheate, precum și pentru obiectele uitate, pierdute sau sustrase.

(3) Pentru asigurarea securității persoanelor și a bunurilor, Aqua Centru utilizează sisteme de supraveghere video în spațiile publice (zone de acces, recepție, holuri, perimetru exterior, spații comune). Supravegherea se realizează în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

(4) Înregistrările video sunt utilizate exclusiv în scopuri de securitate, prevenire a incidentelor și investigare a eventualelor fapte ilicite. Acestea nu sunt transmise către terți decât în condițiile legii sau la solicitarea autorităților competente.

Către: Administrația SRL "Arena Națională", mun. Chișinău, str. Calea Orheiului, nr. 130
E-mail: aquacenter@chisinauarena.md

De la: Prenume și nume:
IDNP (opțional):
Telefon de contact:
Adresă de e-mail:

CERERE
pentru suspendarea/rambursarea abonamentului

Subsemnatul(a), _____,

posesor(are) al abonamentului nr. _____, achiziționat la data de _____,
solicit respectuos:

☐ **Suspendarea temporară a abonamentului**, începând cu data de _____, din următorul motiv:

.....
(Ex: intervenție medicală, accident, deplasare profesională etc.)

☐ **Rambursarea proporțională a valorii neutilizate a abonamentului**, în contextul:

.....
(Ex: închiderea temporară/definitivă a Aqua Centru, imposibilitate de utilizare etc.)

Atașez la prezenta cerere următoarele documente justificative (după caz):

☐ Copie după abonament / bon fiscal / factură

☐ Certificat medical / Dovadă profesională / Alt document justificativ

Solicit ca decizia să îmi fie comunicată pe e-mail sau prin SMS, la datele de contact furnizate mai sus.

Datele bancare :

IBAN: _____

Banca: _____

Vă mulțumesc anticipat pentru înțelegere și cooperare.

Cu respect,

Data _____