

## **SPA CENTER, St. Sofia Golf Club & SPA**

1. Етичен кодекс и поведение в СПА центъра
2. Правилник на СПА центъра / СПА Етикет

### **1. Етичен кодекс и поведение в СПА центъра**

**St. Sofia Golf Club & SPA** предлага уникално преживяване, посветено на подобряването на цялостното здравословно състояние, чрез разнообразни професионални услуги, стимулиращи подмладяването на ума, тялото и духа. За да се насладите максимално на вашето СПА преживяване, придържайте се към препоръките за поведение в СПА центъра, дръжте се отговорно и не забравяйте, че личното ви усещане може да помогне както на вашите удовлетворение, удобство и безопасност, така и на тези на другите.

#### **Като посетител на СПА центъра, ваша отговорност е да:**

- споделяте вашите искания, очаквания и притеснения
- споделяте пълна и точна информация за вашето здравословно състояние, както и причини за вашето посещение
- се отнасяте към персонала и останалите посетители учтиво и с уважение
- използвате продуктите, съоръженията и терапиите както е указано
- положите усилия за опазване на околната среда
- се придържате към публикуваните СПА линия на поведение и процедури.

#### **Като посетител на СПА центъра, имате правото на:**

- чиста, безопасна и удобна обстановка
- прекратяване на процедурата по всяко време и по всякаква причина
- обслужване с внимание, зачитане на желанията и уважение
- лечение, съобразено с приложената поверителна лична информация за здравословното ви състояние
- добре обучен персонал, които провежда процедурите със съответното уважение, съобразени с протоколите за процедурите и правилата на СПА центъра
- въпроси относно вашето СПА процедури
- информация за обслужващия персонал, относно техните обучения, сертификати и разрешителни.

### **2. Правилник на СПА центъра / СПА етикет**

- **Резервации:** Резервирайте няколко дена предварително, ако е възможно.
- **ЗДРАВΟΣЛОВНО СЪСТОЯНИЕ:** Ако имате здравословни проблеми, не забравяйте да ги споменете при правенето на резервацията. Може някои процедури да не са препоръчителни за вас. Ще трябва да попълните и въпросник за здравословното ви състояние.

- **Комбинирани процедури и протичане на СПА процедурите:** В деня на процедурите се опитайте да не се излагате на слънце и да не консумирате алкохолни напитки. След СПА процедурата не се подлагайте на сериозни физически натоварвания. Ако имате някакви колебания, допитайте се до служителите на центъра дали е препоръчително да извършвате определени занимания. Ако се подлагате на две процедури, хубаво е да се подложите първо на процедурите за тяло и след това на процедурите за лице.
- **Точност:** Препоръчително е да пристигнете поне 20 минути преди часа на процедурата ви, за да може спокойно да се регистрирате, да се преоблечете и да се отпуснете. При закъснение, времето ви за съответната процедура ще бъде съкратено. След края на процедурата се препоръчва да напуснете стаята до 5-10 минути. Елате в СПА центъра дори по-рано, за да прекарате известно време в сауната. Това ще ви помогне да се отпуснете преди масажа. Един горещ душ ще повиши удоволствието, което ще изпитате от вашата процедура.
- **Облекло:** Като допълнение към задължителния бански костюм, вземете с вас и облекло, подходящо за другите занимания, които сте планирали - нещо леко и удобно за фитнес центъра. Достъпът до СПА центъра е разрешен само с чехли и халат или кърпа.
- **Анулиране:** Постоянно се случват неочаквани неща и понякога не е възможно да се съобразите с някоя уговорка. Ако трябва да анулирате резервация, направете го възможно най-рано. Процедурите, които избирате, се запазват специално за вас. Ако анулирате резервацията си в деня преди процедурата, анулирането е безплатно. При анулиране на резервацията в деня на процедурата или при пропуснатата процедура, СПА центърът си запазва правото да ви таксува 80% от стойността на процедурата.
- **Споделете предпочитанията си:** Добрата комуникация е важна. Говорете с нас. В центъра можете да намерите СПА меню и служители, които могат да отговорят на всеки ваш въпрос в най-големи подробности. Всички аспекти на една процедура могат да бъдат адаптирани към вашите предпочитания: количество светлина, вид музика, да порведете разговор със служителя или да се наслаждавате на процедурата при пълна тишина. Ако желаете по-силов или по-нежен масаж, кажете на терапевта си. Свободно задавайте въпросите си. Вашият терапевт ще бъде щастлив да разбере желанията ви и да ви помогне при разясняването на всякакви въпроси. Ако някаква част от терапията не ви удовлетворява, първо споделете това с вашия терапевт. Ако той не може да ви помогне, потърсете СПА мениджъра.
- **Храна и напитки:** Опитайте се да не ядете нищо поне час преди началото на СПА процедурата и избягвайте консумацията на алкохол в същия ден. Пийте много вода

преди и след това, особено ако желаете да посетите фитнеса, сауната или парната баня.

- **Използване на общи съоръжения:** Преди да влезете в басейна, вземете душ. Докато сте в сауната или парната баня, винаги сядайте върху вашата кърпа и носете чехли.
- **Пушене:** Пушенето в СПА центъра е забранено.
- **Алкохол:** Алкохол в СПА центъра не се сервира.
- **Деца:** СПА централите са място, на което можете да останете насаме със себе си, така че не водете деца под 18 години с вас. Посетителите трябва да бъдат поне на 18 години, за да се подложат на СПА процедури. Ако посетителите са на възраст под 18 години, те трябва да бъдат с придружител над съответната възраст.
- **Мобилни телефони:** Мобилните телефони трябва да се изключват преди влизането в СПА центъра.
- **Разговори:** В СПА центъра водете разговорите си тихо.
- **Допълнително възнаграждение:** Около 15-20 процента е нормалният бакшиш, който можете да оставите. Естествено, можете да оставите повече или по-малко в зависимост от удовлетвореността ви от качеството на предлаганите услуги. Оставете бакшиша на рецепцията, при заплащане на сметката, или го дайте на вашия терапевт.
- **Продължете СПА преживяването си у дома.** Погрижете се за себе си вкъщи. В СПА центъра можете да закупите голяма част от продуктите, използвани при различните процедури. Не се чувствайте задължени да купувате, но е една добра идея да започнете да се грижите за кожата си и вкъщи.
- **Еко-загриженост:** Уважението към околната среда е част от всяко СПА преживяване. Използвайте само необходимия брой кърпи: прането им изисква употребата на вода и електричество, които са изчерпаеми ресурси в някои области.

- **Достъпът до СПА центъра** (изключващ масажи и процедури) е безплатен за членове на St. Sofia Golf Club & SPA. Достъпът до термо зоната, басейна и фитнес центъра се разрешава само с резервации. Посетители, които не са членове на клуба или центъра, се таксуват по цени на рецепция и трябва винаги да могат да покажат билетите си при поискването им от персонала на центъра.