Утверждено приказом №П-2-24

от 01.01.2024 года

**Положение**

**о порядке организации и проведения квестов**

**1.Условия бронирования и оплаты**

Заказчик вправе осуществить бронирование игры одним из следующих способов:

* Бронирование посредством Сайта Questx.ru. или через сайт агрегатора квестов.

Для того, чтобы забронировать Игру, необходимо выбрать Квест и время посещения Квеста. При бронировании Заказчик указывает свой номер телефона и имя. После внесения данных, Пользователь отправляет заявку нажатием кнопки «Забронировать» или «Оплатить».

* Бронирование по телефонному номеру +7 (921) 658-51-55. Для того, чтобы забронировать Игру, необходимо связавшись с Сотрудником по вышеуказанному номеру, указать ему название Игры, желаемое время посещения, указать количество игроков участвующих в Квесте.
* Бронирование при личном присутствии. Для того, чтобы забронировать Игру, необходимо прибыть по адресу нахождения квеста, указанному на сайте Questx.ru и сообщить Сотруднику название Игры, желаемое время посещения, назвать количество Игроков участвующих в Игре, внести предоплату, если необходимо.

Бронирование считается завершенным при передачи данных Исполнителю и подтверждении брони. Выбора варианта оплаты услуг приемлемого для Заказчика: оплата наличными денежными средствами; путём перечисления необходимой суммы на счет Исполнителя с использованием терминала оплаты; предъявление Сертификата на посещение квеста или иные способы по согласованию сторон.

Отмена бронирования Игры может быть осуществлена Заказчиком за 72 (семьдесят два) часа до начала проведения Игры путем уведомления Администратора звонком на телефонный номер: +7 (921) 658-51-55. В данном случае, по усмотрению Заказчика, уплаченные денежные средства могут быть возвращены последнему на основании письменного заявления за вычетом комиссии банка (при оплате услуг по средством терминала оплаты), либо стороны могут согласовать новую дату и время посещения Игры.

В случае отмены бронирования Игры Заказчиком в срок менее 24 часов, к Заказчику могут быть применены следующие санкции:

— Игра переносится на любую другую свободную дату и время по согласованию сторон, денежные средства при этом возврату не подлежат;

— из суммы произведенной предварительной оплаты Исполнитель вправе удержать комиссию, компенсирующую маркетинговые потери организатора в размере 50 (Пятьдесят)% от суммы платежа, оставшаяся сумма в размере 50 (Пятьдесят)% может быть возвращена Заказчику (на основании письменного заявления), либо зачтена в счет следующей Игры, дата и время которой согласовываются сторонами по телефону или личным присутствием Заказчика.

Возврат средств за оплаченную Игру возможен в случае невозможности Исполнителя предоставить услугу вследствие технических неполадок. Во всех остальных случаях, когда Заказчик отказывается от заказанной и оплаченной услуги, такой отказ признается нарушением договора и денежные средства, оплаченные за Игру, не возвращаются, исключение составляет отмена бронирования игры Заказчиком за 72 часа до начала Игры.

В случае не прибытия Заказчика за 5 минут до начала Игры, Исполнитель связывается с Заказчиком по указанному при бронировании Игры номеру с целью подтверждения прибытия Заказчика на Игру. В случае, если при подтверждении брони Исполнитель не смог связаться с Заказчиком, бронь может быть аннулирована без дополнительного уведомления Заказчика. В таком случае, Заказчику необходимо обратиться с повторной заявкой на участие, денежные средства возврату не подлежат. Исполнитель дополнительно уведомляет заказчика об опоздании на игру и/или отмену брони посредством любого из мессенджеров: WhatsApp, Telegram или через соцсети Заказчика, если он их предоставлял. Заказчик подтверждает свое согласие на получение сообщений через вышеуказанные средства связи и признает их надлежащим средством связи.

В случае не подтверждения Заказчиком отмены игры, бронь не снимается, а денежные средства в таком случае не возвращаются.

**2.Кто может участвовать в Игре**

Все желающие старше 18 лет. Игроки от 7 до 14 лет посещают КВЕСТ только в присутствии законных представителей или иных совершеннолетних сопровождающих и при обязательном заполнении последними согласий на участие в квесте.

Игроки от 14 до 18 лет допускаются либо в сопровождении законных представителей или иных совершеннолетних сопровождающих, либо с письменного разрешения законных представителей самостоятельно. При этом ответственность за действия / бездействие таких лиц несут их законные представители.

Так же, игрокам от 7 до 14 лет могут быть предоставлены услуги ведущего, который проходит КВЕСТ вместе с Игроками. Услуги ведущего являются бесплатными..

Минимальное и максимальное количество Игроков для каждой Игры указывается на сайте Questx.ru и на Информационном стенде, исходя из размера Комнаты и стандартов безопасности. Прохождение квеста за более короткий срок не является основанием для возврата средств.

Если в команде больше рекомендованного на Сайте количества игроков, сообщите, пожалуйста, об этом Исполнителю заранее, чтобы мы могли порекомендовать более подходящий для вашей команды Квест.

У некоторых наших Квестов, в силу их сценарных особенностей, есть возрастные ограничения и различный уровень взаимодействия, их необходимо придерживаться. Игроки, не подходящие по возрасту до участия в квесте не допускаются. Кроме того, в определенных квестах игроки обязаны выбрать уровень физического взаимодействия (контакта) с актерами и командой, для чего заполняется отдельный лист.

**3. Общие правила посещения:**

3.1 Курение и распитие спиртных напитков на всей территории объекта запрещено;

3.2 Администрация, по своим личным или иным убеждениям и причинам, может в одностороннем порядке отказать в посещении объекта конкретному человеку или группе людей в целом - без объяснения причин;

3.3 Администрация не несет ответственности за оставленные без присмотра личные ценные вещи и денежные средства посетителей. При поступлении найденных вещей, администрация вправе хранить их в течение 30 календарных дней, а при отсутствии заявок о потере конкретной вещи более 30 календартных дней с момента её поступления в администрацию - утилизировать бесхозную вещь;

3.4 За порчу имущества объекта с посетителя взимается денежная компенсация из расчета фактической стоимости поврежденного имущества, затрат на транспортировку, а также сборку этого имущества;

3.5 Посетителям запрещено делать сотрудникам объекта предложения невыполнимого и непристойного характера, унижать и оскорблять их;

3.6 Посетителям запрещается отвлекать и мешать работе персонала;

3.7 Не допускается на территории объекта нецензурная брань, оскорбительное отношение к персоналу и к другим посетителям, а также другие подобные действия, нарушающие общественный порядок;

3.8 Запрещено посещение объекта с животными;

3.9 В целях обеспечения повышения качества обслуживания, все телефонные разговоры могут быть записаны;

3.10 В случае нарушения посетителями объекта вышеуказанных правил, нанесения своими действиями вреда другим посетителям, а также в случае агрессивного, неадекватного поведения, мешающего другим посетителям объекта, сотрудники имеют право потребовать нарушителя покинуть территорию объекта без возмещения денежных средств;

3.11 Не знание правил посещения не освобождает участников от ответственности за их несоблюдение;

3.12. Игрок (участник) квеста обязан ознакомиться с Правилами безопасного поведения и участия в квесте (Утверждены приказом №ПБ-1-24 от 01.01.2024 года) и прослушать вводной инструктаж по безопасности.

3.13. На территории квестов ведется аудио и видеонаблюдение с записью.

**4. Правила оказания услуг:**

4.1 Совершая бронирвоание услуги/игры (выражая свое устное подтверждение по телефону, либо нажимая кнопку "Отправить заявку" на данном сайте, либо при бронировании игры/квеста/услуги на сторонних сайтах-партнёрах) каждый игрок/участник и все остальные участники его команды автоматически принимают и безоговорочно соглашаются со всеми правилами (их с прочтением и соблюдением) проведения игр/квестов и оказания иных услуг объектом;

4.2 Запись на все наши игры/квесты предварительная, согласно доступного на момент создания "заявки на игру" времени в определенный день недели. Запись на квест/игру не может быть произведена менее, чем за 2 часа до начала самой игры. После оформления "заявки на игру" дождитесь подтверждения заявки от нашего менеджера (в противном случае мы не можем гарантировать подтверждение брони и заявка может быть отменена);

4.3 Все участники игры/квеста (далее "игроки") должны прибыть по указанному адресу и быть готовыми к игре за 15 минут до старта самой игры. Время прохождения игры/квеста для опоздавших игроков может быть сокращено. Обращаем ваше внимание, что в случае опоздания более чем на 15 минут от назначенного времени, Ваша игра будет сокращена ровно на количество минут опоздания. Просим отнестись к этому с пониманием и заранее проложить маршрут, а так же заложить 10-15 минут на случай, если вы заблудитесь, так как следующая за Вами команда не должна ожидать начала своей игры. Если команда опаздывает на игру более чем на 15 минут, организаторы имеют право отменить её или перенести игру на другой день, при этом предоплата (если она была внесена ранее) не возвращается;

4.4 Игроки из Вашей команды, которые не появились к началу игры/квеста (опоздали, потерялись или другое) не смогут присоединиться к Вашей команде (если игра уже началась). Они могут дождаться завершения игры в зоне ожидания;

4.5 Все участники игры/квеста должны пройти инструктаж и подписать наши документы, предоставляемые администрацией или сотрудником Квеста. Если игроку и всего его команде не было предложено заполнить документы Исполнителя, это обусловлено особенностью сценария, но никак не освобождает игроков от ответственности за несоблюдение общих правил посещения, поведения и техники безопасности на объекте/квесте/игре. При отказе заполнять обязательные документы, администратор может отказать Вам в посещении квеста/игры. Заполняя обязательные документы на участие в игре необходимо указывать свои реальные данные, включая телефон и e-mail. Полученные данные могут быть использованы нами для связи с Вами в случае утери каких либо предметов и других элементов в процессе прохождения квеста, а также для оповещения о проведении различных акций, скидок и спецпредложениях от нашей компании;

4.6 Не рекомендуется принимать участие и играх/квестах людям, страдающих страхом нахождения в замкнутом пространстве, в условиях повышенного эмоционально-психического напряжения, страдающим эпилепсией, а также при наличии заболеваний сердечно-сосудистой системы и нервно-психические расстройств и/ или других медицинских показаний, ограничивающих их в воздействии повышенных эмоциональных стрессов. За возможные последствия при добровольном участии в квесте, лиц с возможными ограничениями по здоровью, администрация ответственности не несет;

4.7 Использование мобильных телефонов, планшетов, фонариков и иной другой электронной техники во время игры запрещено. Все личные вещи должны быть оставлены участниками в камере хранения до начала игры. Просим отключить звук ваших мобильных телефонов, перед тем как вы уберете их в камеру хранения. Если игроки сознательно нарушат данную рекомендацию и это приведет к поломке личного технического средства, администрация за поломку таких технических средств ответственности не несет. Перед началом игры все участники игры обязаны сдать свои мобильные телефоны, колющие и режущие предметы, огнестрельное оружие, ключи, цепочки, сумки и иные предметы, которые могут помешать, испортить или упросить прохождение игры, в специальную камеру хранения. Украшения и иные изделия рекомендуем снять с себя во избежание их порчи или утраты во время прохождения игры;

4.8 К участию в наших квестах/играх не допускаются дети до 12 лет (для квестов без актеров и легких перфомансов) и до 16 лет (для перфомансов и хорроров с контактной актерской игрой). Данное правило обязательно к исполнению по технике безопасности, при необходимости администратор квеста может запросить документы удостоверяющие личность у определенного игрока (с целью выявления его точного возраста) для участия в квесте несовершеннолетних лиц;

4.9 При посещении заведения игроками от 12 лет до 18 лет - обязательно присутствие совершенноголетнего участника в игре, который берет ответственность за всех несовершеннолетних игроков в части их полного сопровождения. Родители или сопровождающие лица подтверждают, что у сопровождаемых ими игроков нет ограничений по состоянию здоровья, отклонений в поведении, которые могут препятствовать посещению или могут повлечь ущерб, как здоровью игрока, так и других участников;

4.10 На прохождение игры/квеста отводится 60-минут (если не указано иное время в конкретной игре). Во время игры Вы можете просить неограниченное количество подсказок, так же если мы видим, что вы не справляетесь, либо не успеваете, мы можем дать вам подсказку сами, для вашего же интереса. Время прохождения каждого из наших квестов ограниченно. Если вы не успеете пройти квест за отведенное для этого время, игра останавливается и завершается. Оператор квеста будет помогать Вам при прохождении, если в этом возникнет необходимость, но даже факт помощи не может гарантировать 100% прохождение (все зависит только от Вас);

4.11 Прохождение игры рекомендуется в удобной, не стесняющей движения одежде, которую не жалко испачкать или порвать. Для игроков, выбирающих жёсткие режимы ("хард" и выше) игры настоятельно рекомендуется надевать одежду, которую не жалко испортить, т.к. жёсткие режимы продусматривают тесное физическое взаимодействие с актерами в процессе игры;

4.12 Во время прохождения игры/квеста категорически запрещается применение физической силы к любым объектам и актерам, находящимся на территории локации игры/квеста. Все наши квесты легко проходятся с помощью интуиции, смекалки, наблюдательности и сообразительности;

4.13 Игроки в состоянии алкогольного или наркотического опьянения не допускаются к участию в игре. На территории заведения запрещено курить, употреблять алкогольные напитки и наркотические вещества, распылять отравляющие или слезоточивые газы. Запрещается проносить с собой алкоголь, сигареты и наркотики в квестовые локации, при обнаружении данного факта - игра будет остановлена, а игроки будут удалены с объекта без возврата денежных средств за игру;

4.14 Если игроку стало плохо в момент прохождения квеста/игры – игра останавливается, игрок выводится администратором или иным сотрудником заведения из локации, и далее игра продолжается уже без покинувшего игру игрока. Для того, чтобы остановить игру, Вам необходимо скрестить руки над свой головой находясь рядом с объективом видеокамеры в любой из комнат. Обратите внимание, что видеокамеры имеют слепые зоны, если Вам необходимо покинуть игру, но оператор не видит (не реагирует) на Ваши сигналы в камере, необходимо несколько раз четко и громко произнести фразу «СТОП ИГРА!». Остановка игры по требованию игрока/ов не влечёт за собой возмещение денежных средств, т.к. услуга была оказана в полном объёме, и игрок завершает игру самовольно, самостоятельно, по собственной инициативе;

4.15 Не знание правил оказания услуг не освобождает участников от ответственности за их несоблюдение.

**5. Правила прохождения игры:**

5.1 Не стоит проходить игру/квест методом подбора ключей и комбинаций цифр, если в определенный момент необходимо ввести какой-то ключ или пароль. Все подсказки и ответы расположены на локации, игрокам необходимо лишь найти их. Проходя игру/квест методом "подбора" Вы можете испортить свое впечателние от игры;

5.2 Запрещается применять физическую силу (бить, ломать, отрывать) к декорациям, дверям, мебели и другим квестовым предметам и элементам декораций. Если предмет не поддается на Ваши действия, значит он и должен стоять на своем месте. В случае повреждения квестовых предметов Вам может быть выставлен счет на оплату подчинки данного реквизита/предмета;

5.3 Запрещается использование любых личных предметов (пронесенных с собой на локацию), помимо уже находящихся в локации, во время игры. При их обнаружении - игра может быть остановлена без возврата стоимости;

5.4 В наших квестах используются только настоящие декорации, некоторые элементы которых могут быть стеклянными. Мы не рекомендуем Вам трогать и как либо взаимодействовать со стеклянными предметами, во избежание порезов осколками в случае их повреждения;

5.5 В наших играх/квестах играет пол и стены не выше 2 метров в высоту. Потолок в квестах не участвует;

5.6 На локациях игры/квеста Вы можете найти технические предметы, двери, ходы, электропроводку, розетки и иные предметы, помеченные специальным знаком «НЕ ИГРАЕТ» - данные предметы в игре не участвуют, трогать и открывать их не нужно;

5.7 Взаимодействие с электропроводкой, ноходящейся на территории игровых локаций - запрещено и может привести к необратимым для организма последствиям. Учитывайте, что у нас, как и в любом ином объекте оказания услуг - действует стандартная техника безопасности обращения с электроприборами и источниками питания;

5.8 Предметы, элементы декора и интерьера на локациях как правило зафикcированы. Если стол, тумбочка или шкаф не сдивагется легко, не нужно применять к нему физическую силу, это предмет не должен двигаться и зафиксирован для Вашей безопасности;

5.9 Запрещается любая аудио и видеосъемка квестовых локаций и любых моментов прохождения игры;

5.10 Фотографирование внутри локаций запрещено (для фотографий имеется специальное место в зоне ожидания);

5.11 Не забывайте, что все-таки это игра, хоть и сверхреалистичная. Контролируйте свои эмоции при контакте с актером и рассчитывайте траекторию движений своих конечностей. Применение физической силы к актерам и игровым персонажам запрещено. При нарушении данного правила игра может быть завершена, деньги за игру при этом не возвращаются, а получивший повреждения сотрудник может потребовать возмещения причененного ему ущерба:

5.12 В зависимости от выбранного режима игры (для перфомансов и игр с участием актеров), к игрокам может быть применена физическая сила, без увечий и сильных невосполнимых повреждений для организма. Подписывая заявку на участие, каждый игрок понимает и осознает имеющийся риск для его жизни и здоровья. В версиях "хард" и выше - к игрокам может быть применена физическая сила, а в случае агрессии со стороны игроков к актерам - она может быть увеличена пропорционально ранее примененной, это является элементом игры и используется для большего погружения в "реалистичность" квеста. За причинение телесных повреждений и травм в данных "жёстких" режимах игры - администрация ответственности не несет;

5.13 Квест/игра имеет схожие вариации по физическим действиям и нагрузкам на организм, сопоставимые с экстремальными видами спорта, по этому каждый игрок должен понимать, что посещая игру может получить случайную травму или нанести ущерб себе или другому игроку. Принимая решение о посещении квеста/игры, каждый игрок должен понимать, что существует определенный риск получения травмы, ушиба или перелома конечностей (т.к. игра происходит в т.ч. и при слабом освещении, либо при полном отсутствии света), ввиду этого всем игрокам, в целях личной безопасности во время проведения игры - строго запрещается передвигаться в условиях полной темноты, либо при недостаточном освещении, а также взаимодействовать в такие моменты игры с техникой, мебелью, дверьми или другими внутриигровыми предметами и элементами декора. Администрация не несет ответственности за травмы, полученные игроками при несоблюдении данных правил по технике безопасности при посещении квеста/игры.

5.14 При получении какого либо рода травм игрок обязан незамедлительно остановить игру: показать скрещенные над головой руки перед объективом видео-камеры (видео-камеры имею ИК-подскетку и горят красными сведодиодами даже в полной темноте, в каждой комнате имеется не менее 1 видеокамеры) и громко сказать "СТОП-ИГРА" несколько раз для остановки игры и оказания ему первичной медицинской помощи, а также, при необходимости, для вызова бригады скорой медицинской помощи с целью установления наличия травмы и принятия решения о необходимости (либо отсутствия необходимости) госпитализации пострадавшего. Администрация не несет ответственности за действия игроков, которые противоречат правилам игры и повлекли различного рода травмы в процессе игры, игрок совершает такие действия на свой страх и риск. Если в процессе игры игрок получил травму, но отказался от оказния первичной медицинской помощи, не остановил игру и не вызвал бригаду скорой помощи к месту оказания услуги (квеста) - дальнейшие претензии в адрес администрации и организаторов квеста не принимаются;

5.15 Администрация не несет ответственности за физическое и психологическое состояние игроков во время проведения игры на квестах уровня "перфоманс" и "хоррор", т.к. данные игровые сюжеты направлены на получение адреналина, страха и других неконтролируемых эмоций (игроки в процессе проведения такого рода игр могут быть также подвержены испытаниям и физическим нагрузкам), при которых игрок часто не может контролировать свои действия и оценивать степень их последствий, что означает заведомо высокую степень травмоопасности мероприятия и может привести к временной потере трудоспособности. Игрок должен понимать, что участвует и в экстремальном и травмоопасном мероприятии на свой собственный страх и риск;

5.16 Не знание правил прохождения квеста не освобождает участников от ответственности за их несоблюдение.

**5. Информация на сайте:**

5.1 Размещенная на данном сайте Questx.ru информация носит новостной, информационный характер, т.е. раскрывается для дополнительного информирования заинтересованных Пользователей. Администрация Сайта предоставляет услугу по бронированию времени и места прохождения квеста на основании информации, предоставленной квестами-партнерами Сайта.

5.2 Информация, расположенная на Сайте Questx.ru, получена из открытых источников. Администрация Сайта не несет ответственность за ее актуальность и достоверность.

5.3 Администрация Сайта Questx.ru сохраняет за собой право в любое время изменять оформление Сайта, его содержание, список сервисов, изменять или дополнять используемые скрипты, программное обеспечение и другие объекты, используемые или хранящиеся на Сайте, любые серверные приложения в любое время с предварительным уведомлением или без такового.

5.4 Пользователь принимает условие о том, что все материалы и сервисы Сайта или любая их часть могут сопровождаться рекламой. Пользователь согласен с тем, что Администрация Сайта не несет какой-либо ответственности и не имеет каких-либо обязательств в связи с такой рекламой.