1. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ САЯСАТЫ

1. Жалпы ережелер

1.1. Осы Саясат сайт пайдаланушыларының, онлайн-брондау жүйесі пайдаланушыларының және қызметін ЖК Велиев, ЖСН 841231302129 (бұдан әрі — «Клуб», «Оператор») жүзеге асыратын STANITSA теннис клубы клиенттерінің дербес деректерін жинау, өңдеу, сақтау және қорғау тәртібін айқындайды.

1.2. Саясат корттарды, жаттығуларды, абонементтерді/пакеттерді, мүкәммалды жалға алуды брондау, іс-шараларға қатысу, сайт нысандары, мессенджерлер және Клубтың өзге де ресми арналары арқылы жүгіну кезінде қолданылады.

1.3. Дербес деректерді өңдеу Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасына, сондай-ақ өзге де қолданылатын нормативтік құқықтық актілерге сәйкес жүзеге асырылады.

2. Қандай деректер өңделуі мүмкін

- пайдаланушы брондау немесе жүгіну кезінде өз еркімен хабарлайтын аты, тегі және өзге де деректер;
- телефон нөмірі, e-mail және өзге де байланыс деректері;
- брондаулар, таңдалған қызметтер, келу күні мен уақыты туралы мәліметтер;
- төлемді сәйкестендіру үшін қажетті төлем және қайтару туралы мәліметтер; бұл ретте, егер банк карточкасының деректемелері банктің/төлем провайдерінің төлем бетінде енгізілсе, Клуб карточканың толық нөмірін, CVV/CVC-ті және өзге де қорғалған деректемелерін сақтамайды;
- қызмет көрсету үшін қажет болса, кәмелетке толмағанның заңды өкілінің деректері;
- сайтқа автоматты түрде берілетін техникалық деректер: IP-мекенжай, браузер/құрылғы түрі, cookie және сайттағы әрекеттер туралы мәліметтер — сайттың жұмысы мен қауіпсіздігіне қажетті көлемде.

3. Өңдеу мақсаттары

- брондауды ресімдеу, растау, өзгерту және орындау;

- төлемді қабылдау, төлемді сәйкестендіру, қайтаруды ресімдеу және бухгалтерлік/салықтық есеп;
- сервистік хабарламалар жіберу: растаулар, еске салулар, чектер, бас тарту немесе уақытын ауыстыру туралы хабарламалар;
- клиенттердің өтініштерін, наразылықтарын және сұрауларын қарау;
- қауіпсіздікті қамтамасыз ету, алаяқтықтың алдын алу және мүлікті қорғау;
- иесіздендірілген немесе техникалық статистика негізінде сайт пен брондау жүйесінің жұмысын жақсарту;
- жарнамалық және ақпараттық хабарламалар жіберу — заңнама талап еткен жағдайда тек жеке келісім болған кезде ғана.

4. Құқықтық негіздер және келісім

4.1. Клуб дербес деректерді дербес деректер субъектісінің келісімі және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген өзге де негіздер бойынша өңдейді.

4.2. Егер нақты өңдеу үшін келісім талап етілсе, ол оны алу фактісін растауға мүмкіндік беретін тәсілмен, оның ішінде сайт/брондау нысанында жеке белгі (чек-бокс) қою арқылы жеке беріледі. Заң бойынша мұндай келісім талап етілетін жағдайларда жария офертаны акцептеу жеке келісімнің орнын баспайды.

4.3. Деректер көлемі алдын ала айқындалған заңды өңдеу мақсаттары үшін қажетті және жеткілікті деректермен шектеледі.

5. Үшінші тұлғаларға беру

5.1. Деректер эквайер-банкке, төлем провайдеріне, CRM/брондау жүйесін, хостингті, байланысты, бухгалтерлік және IT-қызметтерді жеткізушілерге тиісті мақсатқа қажетті көлемде ғана және заңды негіз болған кезде берілуі мүмкін.

5.2. Банк карточкасының төлем деректемелері банктің/төлем провайдерінің қорғалған жағында өңделеді. Клуб төлем мәртебесін растау және қайтаруды ресімдеу үшін қажетті мәліметтерді ғана алады.

5.3. Мемлекеттік органдарға беру тек Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен жүзеге асырылады.

6. Сақтау және қорғау

6.1. Дербес деректер заңнамада көзделген жағдайларда және тәртіппен Қазақстан Республикасының аумағында орналасқан базада сақталады.

6.2. Сақтау мерзімі, егер ұзағырақ сақтау заңда немесе шартта талап етілмесе, өңдеу мақсаттарына қол жеткізу үшін қажетті мерзімнен аспайды.

6.3. Клуб деректерді заңсыз қол жеткізуден, өзгертуден, ашудан, бұғаттаудан, жоюдан және өзге де заңсыз әрекеттерден қорғау үшін ақылға қонымды ұйымдастырушылық және техникалық шаралар қолданады.

7. Пайдаланушының құқықтары

- заңда көзделген жағдайларда өз дербес деректерін өңдеу туралы ақпарат алу;
- заңда көзделген негіздер болған кезде деректерді нақтылауды, бұғаттауды немесе жоюды талап ету;
- егер кері қайтарып алу заңға қайшы келмесе және орындалмаған міндеттеме болмаса, дербес деректерді өңдеуге берілген келісімді кері қайтарып алу;
- қажетті сервистік хабарламалардан бас тартпай, жарнамалық таратылымдардан бас тарту.

7.2. Құқықтарын іске асыру үшін пайдаланушы Клубтың байланыс деректері бойынша өтініш жібереді. Клуб өтініш берушіні сәйкестендіру және басқа тұлғаның деректеріне заңсыз қол жеткізудің алдын алу үшін қажетті мәліметтерді сұратуға құқылы.

8. Cookie

8.1. Сайт авторизация, себет/брондау жұмысы, сессияны сақтау және теріс пайдаланудан қорғау үшін қажетті техникалық cookie файлдарын пайдалануы мүмкін. Аналитикалық және жарнамалық cookie файлдары сайттың баптауларына және заңнаманың қолданылатын талаптарына сәйкес қолданылады.

8.2. Жарнаманың тиімділігін өлшеу және жарнамалық аудиторияларды қалыптастыру үшін сайтта мыналар қолданылады: Яндекс Метрика («Яндекс» ЖШҚ); Google Analytics 4 және конверсияларды Google Ads жүйесіне беру (Google LLC) — _ga cookie файлы және gclid, gbraid, wbraid жарнамалық басу идентификаторлары; Meta Pixel (Meta Platforms, Inc.) — _fbp және _fbc cookie файлдары және fbclid басу идентификаторы.

8.3. Пайдаланушы сайтта өтінім қалдырғанда, сондай-ақ кейін Клуб қызметтеріне ақы төлегенде, өтінім мен төлемді жарнамалық басумен байланыстыру үшін аты мен телефон нөмірі Meta және Google жүйелеріне тек SHA-256 хеші (қайтымсыз түрлендіру) түрінде беріледі. Хешпен бірге IP-мекенжай, браузер туралы мәліметтер, 8.2-тармақта көрсетілген басу идентификаторлары мен cookie файлдары берілуі мүмкін. Аты мен телефон нөмірі жарнама жүйелеріне ашық түрде берілмейді.

8.4. Пайдаланушы жекелендірілген жарнаманы өшіре алады: Meta жарнама баптаулары — facebook.com/adpreferences, Google жарнама баптаулары — myadcenter.google.com, сондай-ақ браузер баптауларында cookie файлдарын жоя немесе бұғаттай алады.

9. Саясатты өзгерту

9.1. Клуб заңнама, сайттың функционалы немесе мердігерлер құрамы өзгерген кезде Саясатты жаңартуға құқылы. Жаңа редакция, егер редакцияның өзінде өзге мерзім көрсетілмесе, сайтта орналастырылған күнінен бастап қолданылады.

2. АҚША ҚАРАЖАТЫН ҚАЙТАРУ ТӘРТІБІ

1. Жалпы ережелер

1.1. Осы Тәртіп STANITSA теннис клубының қызметтеріне интернет-эквайринг арқылы банк карточкасымен төлеуге қолданылады және Жария офертаға толықтыру болып табылады.

1.2. Қызметтерге, атап айтқанда, корттарды брондау және ұсыну, жаттығулар, абонементтер/сабақ пакеттері, спорттық мүкәммалды жалға беру, іс-шараларға қатысу және өзге де ілеспе қызметтер жатады.

2. Бір реттік брондаудан бас тарту

2.1. Бір реттік брондаудан қызмет басталуына 12 (он екі) сағаттан кешіктірмей бас тартқан немесе оның уақытын ауыстырған кезде Клиент төленген соманың 100% қайтарылуын алуға не өз таңдауы бойынша және тиісті функционал болған кезде брондаудың уақытын ауыстыруға/соманы депозитке есептеуге құқылы.

2.2. Бір реттік брондау үшін қосымша жеңілдікті терезе қолданылады: Клиент төлем/брондау расталған сәттен бастап 30 (отыз) минут ішінде, тіпті басталуына 12 сағаттан аз уақыт қалса да, бірақ слот іс жүзінде басталғанға дейін ғана брондаудан тегін бас тартуға немесе оның уақытын ауыстыруға құқылы.

2.3. Егер бас тарту 12 сағаттан аз уақыт қалғанда жасалса және 30 минуттық жеңілдікті терезе өтіп кетсе, Клуб уақытын ауыстыруды немесе депозитті ұсынуға құқылы. Егер Клиент ақшалай қайтаруды талап етсе, қайтарылатын сома былай есептеледі: төленген сома минус қызметтің іс жүзінде көрсетілген бөлігінің құны (бар болса) минус Орындаушының нақты брондауға тікелей байланысты іс жүзінде жұмсаған және құжатпен расталған шығыстары.

2.4. Тек 12 сағаттан аз уақыт қалғанда бас тартқаны үшін құнның 100% автоматты түрде ұсталуы қолданылмайды.

3. Келмеу және кешігу

3.1. Келмеген (No-Show) кезде, егер корт және/немесе жаттықтырушы брондалған, пайдалануға дайын және төленген кезеңде Клиенттің қарамағына іс жүзінде берілген болса, автоматты түрде қайтару жүргізілмейді. Төлем Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген шекте Клубта толық сақталуы мүмкін.

3.2. Клиенттің кешігуі слотты ұзартпайды және өздігінен құнды азайтуға немесе қайтаруға негіз болып табылмайды.

4. Клубтың бастамасы бойынша бас тарту

4.1. Егер Клуб Клубқа қатысты себеп бойынша төленген қызметті ұсына алмаса, Клиентке баламалы ауыстыру немесе уақытын ауыстыру ұсынылады. Егер Клиент ауыстыруды/уақытын ауыстыруды қабылдамаса және қызмет көрсетілмесе, көрсетілмеген қызметтің құны қайтарылады.

4.2. Авария, қауіпсіздікке қатер, инженерлік жүйелердің ажыратылуы, мемлекеттік органдардың нұсқамасы немесе өзге де сыртқы мән-жайлар кезінде Клуб уақытын ауыстыруды/ауыстыруды ұсынады; егер қызмет іс жүзінде көрсетілмесе және уақытын ауыстыру қабылданбаса, көрсетілмеген бөліктің құны заңнамаға сәйкес қайтарылады.

5. Қайтару үшін жүгіну тәртібі

1. Клубқа әкімші, WhatsApp, e-mail не сайтта көрсетілген өзге де ресми арна арқылы жүгіну.
2. Төлеушінің аты-жөнін/атын, телефон нөмірін, брондау күні мен уақытын, брондау/тапсырыс нөмірін және қайтару себебін хабарлау.
3. Бар болса, чекті/төлемді растауды қоса беру. Банк карточкасының толық деректемелерін, оның ішінде CVV/CVC-ті Клубқа хабарлау талап етілмейді және хабарламау керек.
4. Негіздерді тексергеннен кейін Клуб шешімді және қайтарылатын соманы хабарлайды.

6. Ақшаны қайтару тәсілі мен мерзімдері

6.1. Банк карточкасымен жүргізілген төлемді қайтару, егер өзге тәртіп банктің, төлем жүйесінің немесе заңнаманың талаптарымен шартталмаса, әдетте қолма-қол ақшасыз тәсілмен төлем жасалған сол банк карточкасына/сол төлем құралына жүзеге асырылады.

6.2. Қайтару туралы шешім қабылданғаннан кейін Клуб ақылға қонымды мерзімде төлем жүйесі/эквайер-банк арқылы қайтаруды бастайды. Ақшаның Клиенттің шотына іс жүзінде түсу мерзімі эмитент-банкке және төлем инфрақұрылымына байланысты және қайтару басталған күннен өзгеше болуы мүмкін.

6.3. Егер өтінішті қарау үшін мән-жайларды тексеру қажет болса, Клуб ақылға қонымды түрде қажетті мәліметтерді сұратуға құқылы. Тұтынушының жазбаша наразылығы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде қаралады.

7. Абонементтер және пакеттер

7.1. Абонементтен/пакеттен мерзімінен бұрын бас тартқан кезде қайтару іс жүзінде көрсетілген қызметтердің құны мен іс жүзінде жұмсалған шығыстар ескеріле отырып айқындалады. Егер жеңілдік дәл пакет сатып алу шартымен берілсе, бұрыннан пайдаланылған сабақтардың құны мұндай тәртіпке заң рұқсат еткен және ол төлемге дейін Клиентке жеткізілген шамада әдеттегі тариф бойынша қайта есептелуі мүмкін.

8. Егер сайтта физикалық тауар сатылса

8.1. Егер болашақта Клуб жеткізумен/берумен физикалық тауар сататын болса, оны қайтаруға және айырбастауға Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасының міндетті талаптары қолданылады. Тұтынушының осындай міндетті құқықтарын шектейтін шарттар қолданылмайды.

3. ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ МЕН МЕРЗІМДЕРІ

ТАУАРЛАРДЫ / ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҰСЫНУ (ЖЕТКІЗУ) ТӘРТІБІ МЕН МЕРЗІМДЕРІ

1. Клиент не алады

1.1. Сәтті төлемнен кейін Клиент брондауда, тарифте, абонементте, чекте немесе электрондық растауда көрсетілген көлемде таңдалған STANITSA қызметіне құқық алады.

1.2. Нақты спорт түрі, корт, күні, уақыты, ұзақтығы, қатысушылар саны, жаттықтырушы және қосымша қызметтер тапсырыс/брондау деректерімен айқындалады.

2. Тапсырысты және төлемді растау

2.1. Егер корпоративтік/шарттық Клиент үшін өзге тәртіп келісілмесе, бір реттік брондау 100% алдын ала төлемнен кейін расталады.

2.2. Төлем расталғаннан кейін брондау туралы ақпарат жүйеде көрсетіледі және/немесе Клиентке SMS, WhatsApp, e-mail немесе брондау кезінде көрсетілген өзге де арна арқылы жіберіледі.

2.3. Толық төлем түскенге дейін Клуб таңдалған уақыт слотын ұстап тұрмауға құқылы.

3. Қызметті ұсыну мерзімі

3.1. Қызмет расталған брондауда көрсетілген күні мен уақытта ұсынылады. Клубтың жұмыс уақыты: егер Клуб өзге режим жарияламаса, күн сайын 07:00-ден 23:00-ге дейін.

3.2. Клиентке басталуына 10–15 минут бұрын келу ұсынылады. Тіркелу, киім ауыстыру және мүкәммалды дайындау төленген уақыт слотын ұзартпайды.

3.3. Клиенттің кешігуі қызметтің аяқталу уақытын ауыстырмайды және оның құнын азайтпайды.

4. Ұсыну орны

4.1. Қызметтер STANITSA теннис клубының аумағында мына мекенжай бойынша ұсынылады: Алматы қ., Медеу ауданы, Құлжа тас жолы к-сі, 4Д үй, «Станица» бизнес-паркі, Н корпусы, 4-қабат.

5. Абонементтер және пакеттер

5.1. Қолданылу мерзімі, сабақтар саны, пайдаланудың рұқсат етілген уақыты, уақытын ауыстыру ережелері төлемге дейін Клиентке жеткізілген нақты тарифтің/абонементтің шарттарымен айқындалады.

6. Мүкәммалды жалға беру

6.1. Мүкәммал Клуб аумағында төленген қызмет кезеңіне беріледі және ол аяқталғаннан кейін қайтарылуға тиіс. Егер нақты қызметтің шарттарында өзгеше бөлек көрсетілмесе, жалға берілетін мүкәммалды Клубтан тыс жерге жеткізу жүзеге асырылмайды.

7. Клуб тарапынан өзгерту

7.1. Қажет болған жағдайда Клуб брондалған кортты сол спорт түрінің салыстырмалы сипаттамалары бар кортқа, ал жаттықтырушыны салыстырмалы деңгейдегі маманға ауыстыруға құқылы.

7.2. Егер баламалы ауыстыру мүмкін болмаса, Клиентке уақытын ауыстыру не көрсетілмеген қызметтің құнын қайтару ұсынылады.

4. АУЫСТЫРУ ЖӘНЕ САПА ТӘРТІБІ

ТАУАРДЫ АУЫСТЫРУ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТ КЕМШІЛІКТЕРІН ЖОЮ ТӘРТІБІ

1. Жалпы ережелер

1.1. Клуб тиісті сападағы қызметтерді ұсынуға және, егер сайт арқылы физикалық тауар сатылса, сипаттамаға және келісілген жиынтықтылыққа сәйкес келетін тауарды беруге міндетті.

1.2. Егер Клиент қызметтің кемшілігін, тауардың жиынтықсыздығын не тиісті сапада болмауын анықтаса, ол Қазақстан Республикасының заңнамасында және жария оферта шарттарында көзделген талаппен Клубқа жүгінуге құқылы.

2. STANITSA қызметінің кемшіліктері

2.1. Брондалған кортты/жаттықтырушыны ұсыну мүмкін болмаған кезде немесе Клуб тарапындағы себептер бойынша қызметтің өзге де кемшілігі кезінде Клиентке ең алдымен баламалы ауыстыру немесе басқа келісілген уақытқа ауыстыру ұсынылады.

2.2. Егер баламалы ауыстыру/уақытын ауыстыру Клиентке сәйкес келмесе және қызмет көрсетілмесе, Клиент заңнамада көзделген жағдайларда және көлемде көрсетілмеген қызметтің құнын қайтаруды талап етуге құқылы.

2.3. Көрсетілген қызметтің жойылуы мүмкін кемшіліктері заңнамада көзделген немесе тараптар келіскен мерзімде жойылады. Тұтынушының міндетті құқықтарын осы Тәртіппен шектеуге болмайды.

3. Сапасыз немесе жиынтықсыз физикалық тауарды ауыстыру

3.1. Егер сайт арқылы Клуб физикалық тауар сатса және Клиент кемшілікті немесе жиынтықсыздықты анықтаса, Клиент бұл туралы Клубқа хабарлайды және, егер мұндай тексеру қажет әрі мүмкін болса, тауарды тексеру үшін ұсынады.

3.2. Сапасыз тауарды ауыстыру туралы негізделген талап болған кезде Клуб ауыстыруды негізсіз кідіріссіз жүргізеді; егер сапаны қосымша тексеру/сараптау қажет болса — Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзім шегінде.

3.3. Ұқсас тауар болмаған кезде тараптар құнын қайта есептей отырып басқа тауарға ауыстыруды не ақша қаражатын қайтаруды келісе алады.

3.4. Егер тауар толық емес жиынтықта берілсе, Клуб өз таңдауы бойынша және қолданылатын заңнама шегінде тауарды толықтырады, оны жиынтықты тауарға

ауыстырады не реттеудің өзге келісілген тәсілін қолданады.

4. Өтінішті қалай беру керек

- Клубпен әкімші, WhatsApp, e-mail немесе өзге де ресми арна арқылы байланысу.
- Аты-жөнін/атын, телефон нөмірін, тапсырыс/брондау нөмірін, төлем күнін және кемшіліктің сипаттамасын көрсету.
- Егер бұл мән-жайларды растауға көмектессе, фото/бейне және чекті/төлемді растауды қоса беру.
- Физикалық тауар болған кезде, кемшілікті анықтау үшін пайдалану қажет болған жағдайларды қоспағанда, тауарды және оның жиынтықтылығын қарап шыққанға дейін сақтау.

5. Сапаны тексеру

5.1. Клуб тауардың/қызметтің сапасын ақылға қонымды қажетті көлемде тексеруге құқылы. Заңнамада көзделген жағдайларда тұтынушы сапаны тексеруге немесе сараптамаға жеке өзі не өкілі арқылы қатысуға құқылы.

5.2. Егер сараптама сатушы/орындаушы жауапты болатын өндірістік/өзге кемшілікті растаса, шығыстар мен одан әрі реттеу заңнамаға сәйкес жүзеге асырылады.

6. Қарау мерзімі

6.1. Өтініштер мен наразылықтар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде қаралады. Егер заң ауыстырудың, кемшіліктерді жоюдың немесе наразылыққа жауап берудің арнайы мерзімін белгілесе, осындай міндетті мерзім қолданылады.

7. Ауыстырудың орнына ақшаны қайтару

7.1. Ақша қаражатын қайтару қолданылатын жағдайда, ол STANITSA-ның «Қызметтен бас тарту / қайтару тәртібі және ақша қаражатын қайтару тәртібі» жеке құжатына сәйкес ресімделеді. Карточкамен төлеген кезде қайтару, әдетте, сол төлем құралына бастамашылық етіледі.

Орындаушы / оператор	ЖК Велиев
ЖСН	841231302129
Бренд / нысан	STANITSA теннис клубы
Мекенжай	Алматы қ., Медеу ауданы, Құлжа тас жолы к-сі, 4Д үй, «Станица» бизнес-паркі, Н корпусы, 4-қабат

Телефон / WhatsApp	+7 700 520 9090
E-mail	info@stanitsa-club.kz
Сайт / брондау жүйесі	https://stanitsa-club.kz