ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на оказание услуг спортивного комплекса STANITSA: предоставление кортов для тенниса, падела и сквоша, тренировочные услуги, абонементы и прокат спортивного инвентаря

г. Алматы

Ключевые условия: Исполнитель — ИП Велиев; 100% предоплата; бесплатная отмена/перенос не позднее чем за 12 часов; для разового бронирования действует дополнительное 30-минутное окно для бесплатной отмены/переноса после подтверждения брони (до начала слота); опоздание не продлевает слот; при неявке Клиента (No-Show) забронированный и фактически предоставленный в его распоряжение слот не подлежит автоматическому возврату; обязательное соблюдение правил безопасности и сохранности имущества; коммерческие тренировки сторонних тренеров — только по предварительному согласованию с Клубом.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ является публичной офертой индивидуального предпринимателя «Велиев», ИИН 841231302129, осуществляющего деятельность спортивного комплекса под брендом «STANITSA» (далее — «Исполнитель», «Клуб»), адресованной физическим и юридическим лицам (далее — «Клиент», «Заказчик») заключить договор возмездного оказания услуг на изложенных ниже условиях.

1.2. Оферта применяется к услугам Клуба, включая бронирование и предоставление кортов, тренировочные услуги, абонементы/пакеты занятий, прокат инвентаря, участие в мероприятиях и иные сопутствующие услуги. К отношениям с физическим лицом, приобретающим услуги для личных нужд, применяются обязательные нормы законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.

1.3. Полным и безоговорочным акцептом Оферты является 100% оплата выбранной услуги, оплата абонемента/пакета, подтверждение платного бронирования либо иное действие, прямо обозначенное Клубом как акцепт. С момента акцепта между Исполнителем и Клиентом заключается договор на условиях редакции Оферты, действовавшей на момент оплаты.

1.4. До оплаты Клиент обязан ознакомиться с настоящей Офертой, действующим Прайс-листом, Правилами посещения и требованиями техники безопасности. Совершая оплату, Клиент подтверждает, что получил возможность ознакомиться с указанными документами, их содержание ему понятно и он принимает их.

1.5. Оферта, Прайс-лист и Правила могут размещаться на сайте/странице Клуба, в системе онлайн-бронирования, по QR-ссылке, на стойке администратора и (или) в ином доступном информационном ресурсе Клуба.

1.6. Исполнитель вправе изменять цены, расписание, перечень услуг, правила бронирования и организационные требования на будущее. Такие изменения не применяются задним числом к уже полностью оплаченному и подтвержденному бронированию, кроме случаев, когда изменение обусловлено требованиями законодательства, безопасностью, аварийной/технической необходимостью или обстоятельствами непреодолимой силы.

1.7. Лицо, оформляющее бронирование для группы, обязуется довести Правила Клуба до всех участников. Каждый фактически допущенный на территорию Клуба участник обязан соблюдать Правила и требования персонала независимо от того, кто произвел оплату.

1.8. Если специальные условия конкретного тарифа, абонемента, турнира, акции или корпоративного договора отличаются от настоящей Оферты, применяются специальные условия в соответствующей части, при условии их доведения до Клиента до оплаты и соответствия законодательству Республики Казахстан.

1.9. Если настоящая Оферта предусматривает согласование, разрешение или подтверждение со стороны Клуба, оно может быть оформлено любым способом, позволяющим достоверно зафиксировать факт и содержание согласования, в том числе через систему бронирования, CRM, WhatsApp, SMS, e-mail или иное электронное сообщение. Отдельный бумажный документ не требуется, если Клуб прямо не установил иное для конкретного случая.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется в согласованное время предоставить Клиенту выбранную и оплаченную услугу, а Клиент обязуется оплатить ее и соблюдать настоящую Оферту, Правила Клуба и законные требования персонала.

2.2. Услуги Клуба могут включать: предоставление теннисного, падел- и сквош-корта; индивидуальные и групповые тренировки; услуги тренера; прокат ракеток, мячей и иного инвентаря; абонементы и пакеты занятий; участие в

турнирах, лигах, мастер-классах и мероприятиях; использование раздевалок и иной сопутствующей инфраструктуры в объеме, установленном Клубом.

2.3. Конкретные вид спорта, корт, дата, время, продолжительность, количество участников, тренер, стоимость и дополнительные услуги определяются данными выбранного бронирования, электронным подтверждением, чеком, абонементом, счетом либо иной записью системы Клуба.

2.4. Предоставление корта означает обеспечение Клиенту доступа к указанному корту на оплаченный временной интервал. Клуб не гарантирует спортивный результат, уровень игры, отсутствие усталости, травм, субъективную удовлетворенность игрой или совместимость участников между собой.

2.5. Рабочее время Клуба: ежедневно с 07:00 до 23:00, если иной режим не объявлен Клубом. Клуб вправе временно менять режим работы по техническим, санитарным, организационным и иным объективным причинам с разумным информированием Клиентов.

2.6. При необходимости Клуб вправе заменить забронированный корт на корт того же вида спорта и сопоставимых характеристик, а тренера — на специалиста сопоставимого уровня. Если равноценная замена объективно невозможна, Клиенту предлагается перенос либо возврат стоимости неоказанной услуги.

3. БРОНИРОВАНИЕ И ОПЛАТА

3.1. Бронирование подтверждается только после 100% предварительной оплаты стоимости выбранной услуги, если Клубом через систему бронирования либо иной фиксируемый канал в порядке пункта 1.9 настоящей Оферты не согласован иной порядок для корпоративного/договорного Клиента.

3.2. Оплата производится банковской картой, QR/онлайн-оплатой, банковским переводом, через кассу либо иным способом, доступным у Исполнителя. Обязательство по оплате считается исполненным после фактического поступления денежных средств Исполнителю либо получения Клубом подтверждения платежа от платежного провайдера.

3.3. До поступления полной оплаты Клуб вправе не удерживать выбранный слот за Клиентом. Наличие свободного времени в интерфейсе бронирования не является гарантией его резервирования до завершения оплаты.

3.4. Клиент обязан до оплаты проверить дату, время, вид спорта, продолжительность, выбранный корт/тренера и контактные данные. Ошибочное бронирование, допущенное Клиентом, изменяется по правилам отмены/переноса, установленным разделом 4 настоящей Оферты.

3.5. Стоимость включает только те услуги, которые прямо указаны в бронировании/тарифе. Прокат инвентаря, услуги тренера, дополнительные мячи, индивидуальные мероприятия и иные дополнительные услуги оплачиваются отдельно, если прямо не включены в тариф.

3.6. Скидки, промокоды, акции и специальные тарифы применяются в пределах объявленных условий и не суммируются, если Клубом прямо не указано иное. Денежный эквивалент скидки отдельно не выплачивается.

4. ОТМЕНА, ПЕРЕНОС, НЕЯВКА И ОПОЗДАНИЕ

4.1. Клиент вправе бесплатно отменить либо перенести разовое бронирование, уведомив Клуб не позднее чем за 12 (двенадцать) часов до времени начала. По выбору Клиента сумма может быть возвращена тем же способом оплаты либо зачислена в депозит/на баланс для следующего бронирования, если такой функционал доступен.

4.2. Для разового бронирования действует дополнительное льготное окно: Клиент вправе бесплатно отменить либо перенести бронирование в течение 30 (тридцати) минут с момента подтверждения оплаты/бронирования независимо от количества часов, оставшихся до начала, но в любом случае до фактического начала забронированного слота. Если на момент отмены до начала остается менее 12 (двенадцати) часов и указанное 30-минутное окно уже истекло, отмена считается поздней. При обращении Клиента Клуб вправе в первую очередь предложить перенос бронирования либо зачисление уплаченной суммы или суммы, подлежащей возврату, на депозит/баланс Клиента для последующего использования; такой перенос или зачисление осуществляется по согласованию с Клиентом. Если Клиент требует денежный возврат, сумма возврата определяется по формуле: уплаченная стоимость бронирования минус стоимость фактически оказанной части услуги (при наличии) минус фактически понесенные и документально подтвержденные расходы Исполнителя, непосредственно связанные с исполнением конкретного бронирования. Клуб сообщает Клиенту рассчитанную сумму возврата. Настоящий пункт не устанавливает безусловный штраф или автоматическое удержание 100% стоимости исключительно по причине отмены менее чем за 12 часов.

4.3. Неявка Клиента (No-Show) без своевременной отмены не прекращает бронирование. Если корт и/или тренер были зарезервированы за Клиентом, готовы к использованию и фактически предоставлены в его распоряжение в течение оплаченного слота, а невозможность использования услуги возникла по причинам на стороне Клиента, обязанность

Исполнителя по обеспечению доступности такой услуги считается исполненной в соответствующей части. Оплата за такой слот не подлежит автоматическому возврату и может сохраняться у Исполнителя в полном объеме в пределах, допускаемых законодательством Республики Казахстан.

4.4. Отмена/перенос считаются оформленными после подтверждения Клубом через систему бронирования, WhatsApp, SMS, e-mail либо иной согласованный канал. Клиенту рекомендуется сохранить подтверждение.

4.5. Опоздание Клиента не продлевает время бронирования и не уменьшает стоимость услуги. Переодевание, регистрация, разминка и подготовка инвентаря входят во время Клиента и не являются основанием для продления. Рекомендуемое прибытие — за 10–15 минут до начала.

4.6. Корт должен быть освобожден точно к окончанию оплаченного времени. Продление допускается только при наличии следующего свободного слота и после дополнительной оплаты.

4.7. Если Клуб не может предоставить оплаченную услугу по причине, относящейся к Исполнителю, Клуб в первую очередь предлагает Клиенту эквивалентную замену или перенос бронирования. Если Клиент не принимает предложенную замену/перенос и услуга фактически не оказана, Клиент вправе требовать возврат стоимости неоказанной услуги в случаях и объеме, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

4.8. При аварии, угрозе безопасности, отключении инженерных систем, предписании государственных органов или иных обстоятельствах, не зависящих от Клуба, Исполнитель вправе приостановить доступ и предложить перенос либо возврат стоимости фактически неоказанной части услуги в порядке, предусмотренном законодательством.

5. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ И ПОВЕДЕНИЯ

5.1. Клиент обязан зарегистрироваться/отметиться у администратора/в системе, по запросу предъявить подтверждение бронирования и использовать только указанный корт в указанное время.

5.2. На корты допускаются лица в чистой спортивной одежде и подходящей обуви с нескользящей подошвой, не оставляющей следов и не повреждающей покрытие. Клуб вправе не допустить на корт в неподходящей, грязной либо потенциально повреждающей покрытие обуви без продления слота.

5.3. На кортах запрещены еда, жевательная резинка, стеклянная тара, алкоголь, курение и электронные сигареты. Вода допускается в закрывающейся небьющейся бутылке в разрешенной зоне.

5.4. Клиент обязан соблюдать чистоту и порядок в кортах, раздевалках, душевых, санузлах и общих зонах; не оставлять мусор, бутылки, мячи, упаковку, полотенца и личные вещи.

5.5. До окончания оплаченного слота Клиент обязан собрать использованные мячи и инвентарь, убрать личные вещи, вернуть арендованное имущество и освободить корт.

5.6. Запрещаются агрессия, угрозы, оскорбления, умышленное создание помех другим посетителям, опасное поведение, действия, нарушающие общественный порядок, а также самостоятельное вмешательство в сетки, стеклянные элементы, ограждения, крепления, освещение, вентиляцию и иное оборудование.

5.7. Клуб вправе немедленно остановить занятие, удалить нарушителя с корта либо территории и/или отказать ему в дальнейшем бронировании, если его действия создают угрозу людям, имуществу или нормальной работе Клуба. Оплата за неиспользованную по причине нарушения часть слота возвращается только в случаях и размере, прямо требуемых законодательством.

5.8. Клиент не вправе без предварительного согласования с Клубом в порядке пункта 1.9 настоящей Оферты использовать корты для коммерческих съемок, массовых мероприятий, платных тренировок, продажи товаров/услуг, рекламной активности, проведения турниров либо иной предпринимательской деятельности.

6. ТРЕНИРОВКИ С ТРЕНЕРОМ И СТОРОННИЕ ТРЕНЕРЫ

6.1. Во время тренировки Клиент обязан выполнять законные и разумные указания тренера, связанные с техникой безопасности, организацией занятия, использованием инвентаря и нагрузкой.

6.2. Тренер вправе остановить упражнение или тренировку при признаках недомогания, травмы, опасного поведения, неподходящей экипировки или несоблюдения техники безопасности. Такое решение, принятое в интересах безопасности, является обязательным для Клиента.

6.3. Опоздание на тренировку сокращает ее фактическую продолжительность. Тренер не обязан продлевать занятие за пределы оплаченного времени.

6.4. Клуб вправе при необходимости заменить тренера на специалиста сопоставимого уровня либо предложить перенос. Если равноценная замена невозможна, стоимость неоказанной части услуги возвращается/зачисляется Клиенту.

6.5. Проведение на территории Клуба платных или систематических тренировок сторонним тренером, инструктором, школой или иным лицом допускается исключительно по предварительному согласованию с администрацией Клуба в порядке пункта 1.9 настоящей Оферты и на условиях Клуба. Прямые расчеты с тренерами Клуба в обход кассы/системы бронирования запрещены.

6.6. При выявлении несанкционированной коммерческой тренировки Клуб вправе прекратить занятие, не допустить стороннего тренера в дальнейшем и применить специальные коммерческие тарифы на будущие бронирования при условии их предварительного доведения до Клиента.

7. ПРОКАТ И СОХРАННОСТЬ ИМУЩЕСТВА

7.1. Арендованный инвентарь и иное имущество являются собственностью Клуба и передаются Клиенту только на период оплаченной услуги, если иной срок не указан отдельно.

7.2. Получая ракетку, мячи, корзину, ключ/браслет, полотенце или иное имущество, Клиент обязан визуально проверить его состояние и сообщить об очевидных дефектах до использования. При отсутствии сообщения имущество считается полученным без видимых повреждений.

7.3. Клиент обязан использовать имущество по назначению, не выносить его с территории без разрешения, не передавать посторонним лицам и вернуть сразу после окончания услуги в том же комплекте с учетом нормального износа.

7.4. При утрате, невозврате или повреждении имущества по вине Клиента он возмещает прямой документально подтвержденный ущерб. Размер определяется стоимостью ремонта либо приобретения сопоставимого имущества с учетом состояния, нормального износа и иных обстоятельств.

7.5. Клуб вправе составить акт повреждения/утраты с фото- или видеофиксацией и предложить Клиенту подписать его. Отказ Клиента от подписи не препятствует составлению акта работниками Клуба с фиксацией обстоятельств и отметкой об отказе. Рекомендуемая форма акта приведена в Приложении № 3 к настоящей Оферте.

7.6. Клиент обязан убедиться, что возврат арендованного имущества зафиксирован администратором/системой. До момента фактической передачи или обнаружения имущество считается не возвращенным.

8. АБОНЕМЕНТЫ, ПАКЕТЫ И СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТАРИФЫ

8.1. Срок действия, количество занятий, допустимое время использования, возможность передачи третьим лицам, заморозки и переноса определяются условиями конкретного абонемента/пакета, доведенными до Клиента до оплаты.

8.2. Если тариф является персональным, Клиент не вправе передавать абонемент другому лицу без согласия Клуба. Клуб вправе запросить идентификацию пользователя абонемента в разумном объеме.

8.3. Неиспользованные занятия должны быть использованы в пределах срока действия тарифа. Продление/заморозка после истечения срока предоставляются только если это прямо предусмотрено тарифом, согласовано Клубом либо обязательно по законодательству.

8.4. При досрочном отказе Клиента от пакета возврат рассчитывается с учетом стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесенных Исполнителем расходов. Если скидка предоставлялась именно при условии приобретения пакета, стоимость уже оказанных разовых занятий может быть пересчитана по обычному тарифу, действовавшему на дату покупки, в той мере, в какой такой порядок допускается законодательством и был заранее доведен до Клиента.

8.5. Акционные и подарочные условия, бонусы и бесплатные занятия действуют в пределах объявленного срока и правил акции. Денежная выплата взамен неиспользованного бонуса не производится, если иное не предусмотрено законодательством.

9. БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗДОРОВЬЕ

9.1. Теннис, падел и сквош связаны с физической нагрузкой, быстрыми перемещениями, ударами мяча и ракетки, возможными падениями и столкновениями. Клиент самостоятельно оценивает свою готовность к нагрузке и при сомнениях обязан предварительно получить медицинскую консультацию.

9.2. Клиент обязан до занятия сообщить тренеру/администратору об известных ему обстоятельствах, требующих ограничения нагрузки или специальных мер безопасности, только в объеме, необходимом для безопасного оказания услуги.

9.3. Запрещается участвовать в занятиях в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, при выраженном недомогании, высокой температуре, острых инфекционных симптомах либо состоянии, создающем очевидную угрозу себе или окружающим.

9.4. При травме или резком ухудшении самочувствия Клиент обязан немедленно прекратить занятие и сообщить персоналу. При необходимости Клуб вправе вызвать скорую медицинскую помощь.

9.5. Клиент принимает обычные и объективно присущие соответствующему виду спорта риски при условии надлежащего состояния объекта и соблюдения Исполнителем обязательных требований безопасности. Ничто в Оферте не исключает ответственность Исполнителя в случаях, когда она установлена императивными нормами законодательства.

9.6. Для игры в сквош Клуб настоятельно рекомендует защитные спортивные очки. Для несовершеннолетних Клуб вправе установить обязательность защитных очков как условие допуска к игре.

10. НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ

10.1. Услуги для несовершеннолетнего приобретаются родителем/усыновителем/опекуном/попечителем либо с иным требуемым законом согласием законного представителя.

10.2. Законный представитель обязан предоставить необходимые достоверные сведения, объяснить ребенку Правила, обеспечить подходящую экипировку и своевременные прибытие/забор ребенка.

10.3. Ответственность Клуба за несовершеннолетнего в рамках официальной тренировки относится к периоду фактического нахождения ребенка под контролем тренера во время оплаченного занятия и не распространяется на самостоятельное пребывание до или после занятия, кроме случаев, прямо установленных законом или отдельной услугой присмотра.

10.4. Если ребенок систематически нарушает требования безопасности либо его участие объективно создает угрозу ему или другим лицам, Клуб вправе приостановить участие и предложить законному представителю иной формат занятия/перенос/расчет по неоказанной части в соответствии с законодательством.

11. ЛИЧНЫЕ ВЕЩИ, РАЗДЕВАЛКИ И ПАРКОВКА

11.1. Клиент обязан самостоятельно обеспечивать сохранность личных вещей и использовать доступные шкафчики по назначению. Ценные вещи рекомендуется не оставлять без присмотра.

11.2. Если Клуб отдельно не принял вещь на ответственное хранение по подтвержденной процедуре, наличие шкафчика/раздевалки само по себе не означает принятия ценностей на хранение. Ответственность за утрату или повреждение вещей определяется законодательством и фактическими обстоятельствами.

11.3. При нахождении на парковке, подъездных путях и в общих зонах территории, на которой расположен Клуб, Клиент обязан соблюдать размещенные на территории знаки, разметку, информационные указатели, требования пропускного и противопожарного режима, а также законные требования службы охраны и администрации объекта, связанные с безопасностью, порядком доступа и использованием общих зон. Клуб не является хранителем транспортного средства только в силу его нахождения на парковке, если отдельная услуга охраняемой стоянки прямо

12. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ, ФОТО- И ВИДЕОСЪЕМКА

12.1. На территории Клуба может осуществляться видеонаблюдение в целях безопасности, контроля доступа, защиты имущества и разрешения спорных ситуаций. Видеонаблюдение не ведется в раздевалках, душевых, туалетах и иных местах, где оно нарушало бы право на частную жизнь.

12.2. Клуб вправе проводить фото- и видеосъемку тренировочного процесса, мероприятий и инфраструктуры. Использование идентифицируемого изображения Клиента в рекламных, информационных и социальных медиа Клуба осуществляется на основании отдельного согласия Клиента/законного представителя, оформленного один раз в бумажной или электронной форме, и не требует повторного согласования каждой отдельной съемки в пределах такого согласия.

12.3. Клиент вправе не давать согласие на использование своего изображения и/или голоса в рекламных материалах Клуба. Такой отказ не влияет на право Клиента бронировать корты, посещать тренировки и пользоваться иными обычными услугами Клуба. При отсутствии согласия Клуб принимает разумные меры не использовать идентифицируемые крупные планы такого Клиента в рекламных материалах.

12.4. Коммерческая съемка Клиентом, использование профессионального оборудования, съемочной группы, брендинга или рекламного контента требует предварительного согласования с Клубом.

12.5. Согласие на использование изображения и/или голоса оформляется отдельно от настоящей Оферты в бумажной либо электронной форме, в том числе отдельным чек-боксом/электронным подтверждением в системе бронирования. Акцепт настоящей Оферты сам по себе не является согласием на рекламное использование изображения и/или голоса Клиента.

13. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И КОММУНИКАЦИИ

13.1. Для бронирования и исполнения договора Клуб вправе собирать только необходимые и достаточные персональные данные, в частности имя/ФИО, номер телефона, e-mail, сведения о бронированиях, оплатах и возвратах, а также данные законного представителя несовершеннолетнего.

13.2. Сбор и обработка персональных данных осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан на основании согласия субъекта/законного представителя либо иного предусмотренного законом основания. Согласие, когда оно требуется, оформляется отдельно от настоящей Оферты в бумажной или электронной форме, в том числе посредством чек-бокса, кода или иного электронного действия, позволяющего зафиксировать факт его предоставления. Акцепт настоящей Оферты сам по себе не заменяет отдельное согласие на сбор и обработку персональных данных в случаях, когда такое согласие требуется законодательством.

13.3. Персональные данные хранятся в базе, находящейся на территории Республики Казахстан, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством. Передача платежным, CRM-, IT- и иным подрядчикам допускается только в необходимом объеме и при наличии законного основания и мер защиты.

13.4. Трансграничная передача и распространение персональных данных осуществляются только при наличии соответствующего правового основания/согласия, когда оно требуется законодательством.

13.5. Клиент соглашается получать сервисные сообщения, необходимые для исполнения договора: подтверждения и напоминания о бронировании, переносы, отмены, чеки, возвраты, сообщения по безопасности и имуществу. Рекламные рассылки направляются только при наличии предусмотренного законом согласия и возможности отказаться от них.

14. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

14.1. Исполнитель обязан предоставить оплаченные услуги надлежащего качества, поддерживать спортивное оборудование в исправном и безопасном состоянии в пределах обязательных требований, информировать Клиента о существенных условиях услуги и соблюдать законодательство Республики Казахстан.

14.2. Исполнитель вправе устанавливать и изменять на будущее расписание, тарифы, правила бронирования, лимиты продолжительности, перечень разрешенного инвентаря, нормы допуска и иные организационные требования, если они не противоречат законодательству и доведены до сведения Клиентов.

14.3. Исполнитель вправе не допустить или удалить с корта лицо, нарушающее требования безопасности, находящееся в состоянии опьянения, использующее опасный/повреждающий покрытие инвентарь, проявляющее агрессию либо создающее угрозу другим лицам.

14.4. При систематическом нарушении Правил, неоплаченном подтвержденном ущербе, мошеннических действиях, несанкционированной коммерческой деятельности или ином существенном нарушении Клуб вправе отказать в новых бронированиях. Уже оплаченные будущие услуги в таком случае прекращаются/возвращаются в порядке, допускаемом законодательством, с учетом фактически оказанных услуг и расходов.

14.5. Для обеспечения безопасности и качества Исполнитель вправе временно закрывать отдельные корты/зоны для ремонта, санитарной обработки, турниров, технического обслуживания или устранения аварий с применением правил раздела 4 к затронутым оплаченным бронированиям.

15. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

15.1. Клиент вправе получать достоверную информацию о цене, времени и условиях услуг, требовать надлежащего качества, возврата/перерасчета в установленных законом случаях и пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством.

15.2. Клиент обязан своевременно оплачивать услуги, соблюдать бронирование, Правила, чистоту, требования безопасности, законные указания персонала и тренеров, бережно относиться к имуществу и своевременно возвращать прокат.

15.3. Клиент несет ответственность за вред, причиненный имуществу Клуба, другим посетителям и третьим лицам по его вине, в объеме, установленном законодательством.

15.4. Клиент не вправе перепродавать бронирование, выдавать себя за другое лицо для использования персонального тарифа, обходить систему оплаты Клуба, организовывать коммерческие тренировки или мероприятия без согласования.

16. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

16.1. Стороны несут ответственность за неисполнение/ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с настоящей Офертой и законодательством Республики Казахстан.

16.2. Клуб не отвечает за невозможность или сокращение фактического использования услуги по причинам на стороне Клиента, включая опоздание, неявку, неподходящую экипировку, состояние опьянения, нарушение Правил, отказ выполнять требования безопасности или добровольное досрочное прекращение занятия, кроме случаев, когда законодательство предусматривает иное.

16.3. Исполнитель не несет ответственности за обычные спортивные риски и последствия, возникшие вследствие действий самого Клиента или других участников, если со стороны Клуба соблюдены обязательные требования безопасности и отсутствует вина Исполнителя.

16.4. Никакое положение Оферты не освобождает Исполнителя от ответственности за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу Клиента в случаях, когда такая ответственность не может быть исключена или ограничена законом.

16.5. Клиент обязан незамедлительно сообщать администрации о происшествии, травме, повреждении имущества или иной спорной ситуации и, по возможности, содействовать фиксации обстоятельств. Несвоевременное сообщение учитывается при оценке доказательств, но не лишает Клиента прав, предоставленных законом.

17. ФОРС-МАЖОР И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

17.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы в объеме и на период, в котором такие обстоятельства объективно препятствуют исполнению. Сторона должна разумно уведомить другую сторону.

17.2. К обстоятельствам, которые могут повлечь перенос/приостановление услуг без вины Исполнителя, относятся, в частности, аварийные отключения электроэнергии, воды, отопления/вентиляции, ограничения доступа к объекту, чрезвычайные ситуации, предписания государственных органов и иные внешние события, которые Исполнитель не мог разумно предотвратить.

17.3. При таких обстоятельствах Клуб прежде всего предлагает перенос или замену. Если услуга фактически не оказана и перенос не принят Клиентом, применяется возврат стоимости неоказанной части в соответствии с законодательством.

18. ОБРАЩЕНИЯ, ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

18.1. Обращения и претензии принимаются у администратора Клуба, а также по e-mail и/или WhatsApp, указанным в реквизитах/официальных каналах Клуба. Для оперативного рассмотрения рекомендуется указать ФИО, дату и время бронирования, описание ситуации и приложить подтверждающие материалы.

18.2. Исполнитель рассматривает обращения в сроки и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, и вправе запросить разумно необходимые сведения для проверки обстоятельств.

18.3. Стороны стремятся урегулировать спор путем переговоров и претензионного порядка. При недостижении соглашения спор разрешается в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. Настоящий пункт не ограничивает обязательные права потребителя на выбор предусмотренного законом способа защиты.

18.4. Недействительность или неприменимость отдельного положения Оферты не влечет недействительности остальных положений. Вместо него применяется максимально близкое по смыслу правило, допускаемое законодательством.

19. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

19.1. Договор по конкретной услуге вступает в силу с момента акцепта и действует до полного исполнения обязательств сторонами.

19.2. Настоящая Оферта действует с даты размещения до ее замены новой редакцией либо отзыва Исполнителем. К конкретному бронированию применяется редакция, действовавшая на момент его оплаты, если иное не требуется законом.

Наименование	Данные
Исполнитель	ИП Велиев
ИИН	841231302129
Бренд / объект	Спортивный комплекс STANITSA
Адрес Клуба	г. Алматы, Медеуский район, Кульджинский тракт, д. 4д
Телефон / WhatsApp	+7 700 520 9090
E-mail	на стадии создания
Сайт / система бронирования	на стадии разработки
ИИК	KZ17 8562 2041 2151 8519
Банк	АО «Банк ЦентрКредит»
БИК	KCJBKZKX
КБе	19

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

КРАТКИЕ ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОРТОВ

Правило	Что это значит
Прибытие	Приходите за 10–15 минут. Регистрация, переодевание и разминка не продлевают оплаченный слот.
Время	Бронирование начинается и заканчивается строго по времени. Опоздание не продлевает занятие.
Обувь	Только чистая спортивная обувь, подходящая покрытию; для indoor/сквош — non-marking.
Чистота	Еда, стекло, алкоголь и курение на кортах запрещены. Мусор и вещи необходимо убрать.
После игры	До окончания слота соберите мячи/инвентарь, верните прокат и освободите корт.
Тренер	Выполняйте требования тренера по безопасности. Сторонние коммерческие тренеры — только по предварительному согласованию с Клубом.
Прокат	Проверьте инвентарь до игры и сдайте администратору сразу после занятия.
Ущерб	Ущерб по вине Клиента возмещается в размере прямого документально подтвержденного ущерба.
Безопасность	Опьянение, агрессия и действия, создающие угрозу, являются основанием для недопуска/удаления.
Отмена	Не позднее чем за 12 часов — бесплатный перенос/отмена. Для разового бронирования дополнительно действует 30-минутное окно после подтверждения брони (до начала слота) — бесплатно независимо от количества часов до старта. После истечения 30 минут при отмене менее чем за 12 часов Клуб вправе предложить перенос/депозит; при денежном возврате применяется расчет по пункту 4.2 Оферты: из уплаченной суммы вычитаются стоимость фактически оказанной части услуги (при наличии) и фактически понесенные документально подтвержденные расходы по конкретному бронированию.
Неявка (No-Show)	Если корт/тренер были зарезервированы, готовы и предоставлены в распоряжение Клиента, неявка не дает автоматического права на возврат; оплата может сохраняться у Клуба в полном объеме в пределах закона.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

ПОЛИТИКА БРОНИРОВАНИЯ, ОТМЕНЫ И ОПОЗДАНИЯ

Ситуация	Условие	Финансовый результат
Бронирование	100% предоплата	Слот подтверждается после поступления оплаты/подтверждения платежа.
Отмена ≥ 12 часов	Бесплатно	100% возврат либо перенос/депозит по выбору Клиента.
Отмена < 12 часов	30 минут после бронирования — бесплатно; после истечения 30 минут — поздняя отмена	Если отмена/перенос оформлены в течение 30 минут после подтверждения брони и до начала слота — 100% возврат либо перенос. После истечения 30 минут Клуб вправе в первую очередь предложить перенос/зачисление суммы на депозит (по согласованию с Клиентом). Если Клиент требует денежный возврат: сумма возврата = уплаченная стоимость бронирования − стоимость фактически оказанной части услуги (при наличии) − фактически понесенные и документально подтвержденные расходы Исполнителя, непосредственно связанные с конкретным бронированием. Автоматическое удержание 100% только по причине отмены менее чем за 12 часов не применяется.
Неявка (No-Show)	No-show	Если слот/тренер были готовы и предоставлены в распоряжение Клиента, автоматического возврата нет; оплата может сохраняться у Исполнителя в полном объеме в пределах закона.
Опоздание	Время не продлевается	Окончание строго по брони; стоимость не пересчитывается по причине опоздания.
Отмена Клубом	Услуга недоступна по причине Клуба	Клуб в первую очередь предлагает эквивалентную замену/перенос. Если Клиент не принимает их и услуга не оказана — возврат стоимости неоказанной услуги в случаях и объеме, предусмотренных законом.
Авария/внешние ограничения	Нет вины Клуба	Перенос/замена; при неоказании услуги — возврат неоказанной части по закону.

Важно: 30-минутное окно после бронирования является дополнительной льготой Клуба и действует только до начала забронированного слота. После его истечения при отмене менее чем за 12 часов Клуб вправе предложить перенос или депозит, но при требовании Клиента о денежном возврате применяется расчет по пункту 4.2 Оферты. Политика поздней отмены не является штрафом и не предусматривает автоматического удержания 100% стоимости только из-за нарушения 12-часового срока. При No-Show отдельно учитываются готовность и фактическое предоставление забронированного ресурса в распоряжение Клиента.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

ФОРМА АКТА ПОВРЕЖДЕНИЯ / УТРАТЫ ИМУЩЕСТВА

Акт № _____ от «____» _____ 20___ г.

Настоящий Акт составляется для фиксации обстоятельств повреждения, утраты, невозврата имущества Клуба либо иного происшествия, связанного с имуществом. Фото-, видео- и иные материалы при наличии являются приложениями к Акту.

Дата и время происшествия / выявления	_____
Место / корт / зона	_____
Клиент	ФИО/имя: _____ Телефон: _____ № бронирования: _____
Имущество / объект	Наименование: _____ Инвентарный/иной № (при наличии): _____
Описание повреждения / утраты	_____ _____ _____
Обстоятельства происшествия	_____ _____ _____
Фото-/видеофиксация и иные доказательства	☐ фото ☐ видео ☐ запись камеры ☐ свидетель Описание/файл/время: _____
Предварительные меры	☐ выведено из эксплуатации ☐ передано на диагностику/ремонт ☐ иное: _____
Объяснение Клиента	_____ _____ ☐ Клиент от объяснений отказался
Предварительная оценка ущерба	На дату Акта окончательная сумма ущерба: ☐ не определена ☐ ориентировочно _____ тг. Окончательный размер определяется документами о ремонте/замене и с учетом состояния и нормального износа.

Отказ Клиента подписать Акт не препятствует его составлению. В таком случае работник Клуба делает отметку об отказе; по возможности Акт подписывается вторым работником Клуба и/или свидетелем. Сам по себе Акт фиксирует обстоятельства и не является безусловным признанием вины Клиента или окончательного размера ущерба.

Представитель Клуба	ФИО: _____ Подпись: _____
Второй работник / свидетель	ФИО: _____ Подпись: _____
Клиент	ФИО: _____ Подпись: _____
Отметка при отказе Клиента от подписи	«От подписи отказался(ась)» _____

Приложения к Акту: ☐ фотографии ____ л. ☐ видеозапись ☐ расчет/смета ремонта ☐ счет/накладная на замену ☐ иное: _____.

Перед публикацией: уточнить и заполнить точный адрес Клуба; после создания внести рабочий e-mail и ссылку на сайт/систему бронирования; получить/утвердить и разместить на сайте Клуба действующие правила территории/парковки Бизнес-парка «Станица»; проверить фактическую CRM/хостинг и платежных подрядчиков; утвердить отдельные правила безопасности по теннису, паделу и сквошу и актуальный прайс проката.