1. ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок сбора, обработки, хранения и защиты персональных данных пользователей сайта, системы онлайн-бронирования и клиентов Теннисный клуб STANITSA, деятельность которого осуществляет ИП Велиев, ИИН 841231302129 (далее — «Клуб», «Оператор»).

1.2. Политика применяется при бронировании кортов, тренировок, абонементов/пакетов, проката инвентаря, участии в мероприятиях, обращении через формы сайта, мессенджеры и иные официальные каналы Клуба.

1.3. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан о персональных данных и их защите, а также иными применимыми нормативными правовыми актами.

2. Какие данные могут обрабатываться

- имя, фамилия и иные данные, которые пользователь добровольно сообщает при бронировании или обращении;
- номер телефона, e-mail и иные контактные данные;
- сведения о бронированиях, выбранных услугах, датах и времени посещения;
- сведения об оплате и возврате, необходимые для идентификации платежа; при этом Клуб не хранит полный номер банковской карты, CVV/CVC и иные защищенные реквизиты карты, если они вводятся на платежной странице банка/платежного провайдера;
- данные законного представителя несовершеннолетнего, если это необходимо для оказания услуги;
- технические данные, автоматически передаваемые сайту: IP-адрес, тип браузера/устройства, cookie и сведения о действиях на сайте — в объеме, необходимом для работы и безопасности сайта.

3. Цели обработки

- оформление, подтверждение, изменение и исполнение бронирования;

- прием оплаты, идентификация платежа, оформление возврата и бухгалтерский/налоговый учет;
- направление сервисных сообщений: подтверждений, напоминаний, чеков, уведомлений об отмене или переносе;
- обработка обращений, претензий и запросов клиентов;
- обеспечение безопасности, предотвращение мошенничества и защита имущества;
- улучшение работы сайта и системы бронирования на основе обезличенной или технической статистики;
- направление рекламных и информационных сообщений — только при наличии отдельного согласия, когда оно требуется законодательством.

4. Правовые основания и согласие

4.1. Клуб обрабатывает персональные данные на основании согласия субъекта персональных данных и/или иных оснований, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

4.2. Если для конкретной обработки требуется согласие, оно предоставляется отдельно способом, позволяющим подтвердить факт его получения, в том числе путем установки отдельного чек-бокса в форме сайта/бронирования. Акцепт публичной оферты сам по себе не заменяет отдельное согласие в случаях, когда такое согласие требуется законом.

4.3. Объем данных ограничивается данными, необходимыми и достаточными для заранее определенных законных целей обработки.

5. Передача третьим лицам

5.1. Данные могут передаваться банку-эквайеру, платежному провайдеру, поставщикам CRM/системы бронирования, хостинга, связи, бухгалтерских и IT-сервисов только в объеме, необходимом для соответствующей цели и при наличии законного основания.

5.2. Платежные реквизиты банковской карты обрабатываются на защищенной стороне банка/платежного провайдера. Клуб получает только сведения, необходимые для подтверждения статуса платежа и оформления возврата.

5.3. Передача государственным органам осуществляется только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

6. Хранение и защита

6.1. Персональные данные хранятся в базе, находящейся на территории Республики Казахстан, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

6.2. Срок хранения не превышает срок, необходимый для достижения целей обработки, если более длительное хранение не требуется законом или договором.

6.3. Клуб применяет разумные организационные и технические меры для защиты данных от неправомерного доступа, изменения, раскрытия, блокирования, уничтожения и иных неправомерных действий.

7. Права пользователя

- получать информацию об обработке своих персональных данных в случаях, предусмотренных законом;
- требовать уточнения, блокирования или удаления данных, если имеются предусмотренные законом основания;
- отозвать согласие на обработку персональных данных, если отзыв не противоречит закону и отсутствует неисполненное обязательство;
- отказаться от рекламных рассылок, не отказываясь от необходимых сервисных уведомлений.

7.2. Для реализации прав пользователь направляет обращение по контактам Клуба. Клуб вправе запросить сведения, необходимые для идентификации заявителя и предотвращения неправомерного доступа к данным другого лица.

8. Cookie

8.1. Сайт может использовать технические cookie, необходимые для авторизации, работы корзины/бронирования, сохранения сессии и защиты от злоупотреблений. Аналитические и рекламные cookie применяются в соответствии с настройками сайта и применимыми требованиями законодательства.

8.2. Для измерения эффективности рекламы и формирования рекламных аудиторий на сайте используются: Яндекс Метрика (ООО «Яндекс»); Google Analytics 4 и передача конверсий в Google Ads (Google LLC) — cookie _ga и идентификаторы рекламного клика gclid, gbraid, wbraid; Meta Pixel (Meta Platforms, Inc.) — cookie _fbp и _fbc и идентификатор клика fbclid.

8.3. Когда пользователь оставляет заявку на сайте, а также при последующей оплате услуг Клуба имя и номер телефона передаются в Meta и Google только в виде хеша SHA-256 (необратимого преобразования), чтобы связать заявку и оплату с рекламным кликом. Вместе с хешем могут передаваться IP-адрес, сведения о браузере, идентификаторы клика и cookie, указанные в п. 8.2. В открытом виде имя и телефон

рекламным системам не передаются.

8.4. Пользователь может отключить персонализированную рекламу: настройки рекламы Meta — facebook.com/adpreferences, настройки рекламы Google — myadcenter.google.com, а также удалить или заблокировать cookie в настройках браузера.

9. Изменение Политики

9.1. Клуб вправе обновлять Политику при изменении законодательства, функционала сайта или состава подрядчиков. Новая редакция действует с даты ее размещения на сайте, если иной срок не указан в самой редакции.

2. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок применяется к оплате услуг теннисного клуба STANITSA банковской картой через интернет-эквайринг и является дополнением к Публичной оферте.

1.2. К услугам относятся, в частности, бронирование и предоставление кортов, тренировки, абонементы/пакеты занятий, прокат спортивного инвентаря, участие в мероприятиях и иные сопутствующие услуги.

2. Отмена разового бронирования

2.1. При отмене или переносе разового бронирования не позднее чем за 12 (двенадцать) часов до начала услуги Клиент вправе получить 100% возврат уплаченной суммы либо, по своему выбору и при наличии соответствующего функционала, перенести бронирование/зачислить сумму на депозит.

2.2. Дополнительно для разового бронирования действует льготное окно: Клиент вправе бесплатно отменить или перенести бронирование в течение 30 (тридцати) минут с момента подтверждения оплаты/бронирования, даже если до начала осталось менее 12 часов, но только до фактического начала слота.

2.3. Если отмена произведена менее чем за 12 часов и 30-минутное льготное окно уже истекло, Клуб вправе предложить перенос или депозит. Если Клиент требует денежный возврат, сумма возврата рассчитывается как: уплаченная сумма минус стоимость фактически оказанной части услуги (при наличии) минус фактически понесенные и документально подтвержденные расходы Исполнителя, непосредственно связанные с конкретным бронированием.

2.4. Автоматическое удержание 100% стоимости исключительно из-за отмены менее чем за 12 часов не применяется.

3. Неявка и опоздание

3.1. При неявке (No-Show), когда корт и/или тренер были зарезервированы, готовы к использованию и фактически предоставлены в распоряжение Клиента в оплаченный период, автоматический возврат не производится. Оплата может сохраняться у Клуба полностью в пределах, допускаемых законодательством Республики Казахстан.

3.2. Опоздание Клиента не продлевает слот и само по себе не является основанием для уменьшения стоимости или возврата.

4. Отмена по инициативе Клуба

4.1. Если Клуб не может предоставить оплаченную услугу по причине, относящейся к Клубу, Клиенту предлагается равноценная замена или перенос. Если Клиент не принимает замену/перенос и услуга не оказана, возвращается стоимость неоказанной услуги.

4.2. При аварии, угрозе безопасности, отключении инженерных систем, предписании государственных органов или иных внешних обстоятельствах Клуб предлагает перенос/замену; если услуга фактически не оказана и перенос не принят, производится возврат стоимости неоказанной части в соответствии с законодательством.

5. Порядок обращения за возвратом

1. Обратиться в Клуб через администратора, WhatsApp, e-mail либо иной официальный канал, указанный на сайте.
2. Сообщить ФИО/имя плательщика, номер телефона, дату и время бронирования, номер бронирования/заказа и причину возврата.
3. Приложить чек/подтверждение оплаты при наличии. Полные реквизиты банковской карты, включая CVV/CVC, сообщать Клубу не требуется и не следует.
4. После проверки оснований Клуб сообщает решение и сумму возврата.

6. Способ и сроки возврата денег

6.1. Возврат платежа, произведенного банковской картой, осуществляется, как правило, безналичным способом на ту же банковскую карту/тот же платежный инструмент, с которого была произведена оплата, если иной порядок не обусловлен требованиями банка, платежной системы или законодательства.

6.2. После принятия решения о возврате Клуб инициирует возврат через платежную систему/банк-эквайер в разумный срок. Фактический срок зачисления денег на счет Клиента зависит от банка-эмитента и платежной инфраструктуры и может отличаться от даты инициирования возврата.

6.3. Если для рассмотрения обращения требуется проверка обстоятельств, Клуб вправе запросить разумно необходимые сведения. Письменная претензия потребителя рассматривается в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

7. Абонементы и пакеты

7.1. При досрочном отказе от абонемента/пакета возврат определяется с учетом стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесенных расходов. Если скидка была предоставлена именно при условии приобретения пакета, стоимость уже использованных занятий может быть пересчитана по обычному тарифу в той мере, в какой такой порядок допускается законом и был доведен до Клиента до оплаты.

8. Если на сайте реализуется физический товар

8.1. Если в будущем Клуб будет продавать физический товар с доставкой/выдачей, к его возврату и обмену применяются обязательные требования законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей. Условия, ограничивающие такие обязательные права потребителя, не применяются.

3. ПОРЯДОК И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ (ПОСТАВКИ) ТОВАРОВ / УСЛУГ

1. Что получает Клиент

1.1. После успешной оплаты Клиент получает право на выбранную услугу STANITSA в объеме, указанном в бронировании, тарифе, абонементе, чеке или электронном подтверждении.

1.2. Конкретные вид спорта, корт, дата, время, продолжительность, количество участников, тренер и дополнительные услуги определяются данными заказа/бронирования.

2. Подтверждение заказа и оплаты

2.1. Разовое бронирование подтверждается после 100% предварительной оплаты, если для корпоративного/договорного Клиента не согласован иной порядок.

2.2. После подтверждения платежа информация о бронировании отображается в системе и/или направляется Клиенту по SMS, WhatsApp, e-mail или иным указанным при бронировании каналом.

2.3. До поступления полной оплаты Клуб вправе не удерживать выбранный временной слот.

3. Срок предоставления услуги

3.1. Услуга предоставляется в дату и время, указанные в подтвержденном бронировании. Рабочее время Клуба: ежедневно с 07:00 до 23:00, если иной режим не объявлен Клубом.

3.2. Клиенту рекомендуется прибыть за 10–15 минут до начала. Регистрация, переодевание и подготовка инвентаря не продлевают оплаченный временной слот.

3.3. Опоздание Клиента не переносит время окончания услуги и не уменьшает ее стоимость.

4. Место предоставления

4.1. Услуги предоставляются на территории Теннисного клуба STANITSA по адресу: г. Алматы, Медеуский район, ул. Кульджинский тракт, д. 4Д, Бизнес-парк «Станица», корпус Н, 4 этаж.

5. Абонементы и пакеты

5.1. Срок действия, количество занятий, допустимое время использования, правила переноса определяются условиями конкретного тарифа/абонемента, доведенными до Клиента до оплаты.

6. Прокат инвентаря

6.1. Инвентарь выдается на территории Клуба на период оплаченной услуги и подлежит возврату после ее окончания. Доставка прокатного инвентаря за пределы Клуба не осуществляется, если иное отдельно не указано в условиях конкретной услуги.

7. Изменение со стороны Клуба

7.1. При необходимости Клуб вправе заменить забронированный корт на корт того же вида спорта и сопоставимых характеристик, а тренера — на специалиста сопоставимого уровня.

7.2. Если равноценная замена невозможна, Клиенту предлагается перенос либо возврат стоимости неоказанной услуги.

4. ПОРЯДОК ЗАМЕНЫ И КАЧЕСТВА

ПОРЯДОК ЗАМЕНЫ ТОВАРА И УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ УСЛУГИ

1. Общие положения

1.1. Клуб обязан предоставлять услуги надлежащего качества и, если через сайт реализуется физический товар, передавать товар, соответствующий описанию и согласованной комплектации.

1.2. Если Клиент обнаружил недостаток услуги, некомплектность либо ненадлежащее качество товара, он вправе обратиться в Клуб с требованием, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и условиями публичной оферты.

2. Недостатки услуги STANITSA

2.1. При невозможности предоставить забронированный корт/тренера или при ином недостатке услуги по причинам на стороне Клуба Клиенту в первую очередь предлагается равноценная замена или перенос на другое согласованное время.

2.2. Если равноценная замена/перенос не подходят Клиенту и услуга не оказана, Клиент вправе требовать возврат стоимости неоказанной услуги в случаях и объеме, предусмотренных законодательством.

2.3. Недостатки оказанной услуги, которые могут быть устранены, устраняются в срок, предусмотренный законодательством или согласованный сторонами. Обязательные права потребителя не могут быть ограничены настоящим Порядком.

3. Замена некачественного или некомплектного физического товара

3.1. Если через сайт Клуб реализует физический товар и Клиент обнаружил недостаток или некомплектность, Клиент сообщает об этом Клубу и предоставляет товар для проверки, если такая проверка необходима и возможна.

3.2. При обоснованном требовании о замене некачественного товара Клуб производит замену без неоправданной задержки; если требуется дополнительная проверка/экспертиза качества — в пределах срока, установленного законодательством Республики Казахстан.

3.3. При отсутствии аналогичного товара стороны могут согласовать замену на иной товар с перерасчетом стоимости либо возврат денежных средств.

3.4. Если товар передан в неполной комплектации, Клуб по выбору и в пределах применимого законодательства доукомплектовывает товар, заменяет его на

комплектный либо применяет иной согласованный способ урегулирования.

4. Как подать обращение

- Связаться с Клубом через администратора, WhatsApp, e-mail или иной официальный канал.
- Указать ФИО/имя, номер телефона, номер заказа/бронирования, дату оплаты и описание недостатка.
- Приложить фото/видео и чек/подтверждение оплаты, если это помогает подтвердить обстоятельства.
- При физическом товаре сохранить товар и комплектность до осмотра, за исключением случаев, когда использование необходимо для выявления недостатка.

5. Проверка качества

5.1. Клуб вправе провести проверку качества товара/услуги в разумно необходимом объеме. В случаях, предусмотренных законодательством, потребитель вправе участвовать в проверке качества или экспертизе лично либо через представителя.

5.2. Если экспертиза подтверждает производственный/иной недостаток, ответственность за который несет продавец/исполнитель, расходы и дальнейшее урегулирование осуществляются в соответствии с законодательством.

6. Срок рассмотрения

6.1. Обращения и претензии рассматриваются в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан. Если закон устанавливает специальный срок замены, устранения недостатков или ответа на претензию, применяется такой обязательный срок.

7. Возврат денег вместо замены

7.1. Когда применим возврат денежных средств, он оформляется в соответствии с отдельным документом STANITSA «Порядок отказа от услуги / возврата и порядок возврата денежных средств». При оплате картой возврат, как правило, инициируется на тот же платежный инструмент.

Исполнитель / оператор	ИП Велиев
ИИН	841231302129
Бренд / объект	Теннисный клуб STANITSA

Адрес	г. Алматы, Медеуский район, ул. Кульджинский тракт, д. 4Д, Бизнес-парк «Станица», корпус Н, 4 этаж
Телефон / WhatsApp	+7 700 520 9090
E-mail	info@stanitsa-club.kz
Сайт / система бронирования	https://stanitsa-club.kz