

Правила посещения Дворца тенниса «Лужники»

Настоящие правила посещения Дворца тенниса, именуемые в дальнейшем «Правила», являются неотъемлемой частью публичной оферты на оказание физкультурно-оздоровительных и иных услуг, оказываемых АО «Лужники» (далее - «Дворец тенниса» или «Исполнитель»), которые размещены на Официальном сайте и Информационном стенде Исполнителя. Соблюдение настоящих Правил обязательно для всех лиц, посещающих Дворец тенниса.

Настоящие правила не являются исчерпывающими, Исполнитель вправе в одностороннем порядке дополнять и изменять настоящие правила.

Правила доступны для ознакомления неограниченному кругу лиц на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://tennis.luzhniki.ru/>, а также на Информационном стенде Исполнителя.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Посетитель обязан внимательно изучить положения Договора публичной оферты, Правила посещения Дворца тенниса и руководствоваться ими. В случае нарушения Посетителем настоящих правил, Администрация Дворца тенниса оставляет за собой право отказать в предоставлении Услуг.
2. Дворец тенниса открыт с 7:00 утра до 23:00 вечера ежедневно. Информация о режиме работы в праздничные дни размещается на Официальном сайте и Информационном стенде Исполнителя.
3. Посетители обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, работникам Дворца тенниса, не допускать действий, создающих опасность для окружающих, соблюдать чистоту и порядок на всей территории Дворца тенниса.
4. При нахождении на территории Дворца тенниса необходимо соблюдать требования техники безопасности и правила пожарной безопасности.
5. В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов, проход на территорию Дворца тенниса осуществляется через специально установленные арочные металлодетекторы, ручная кладь (сумки, портфели и т.д.) подлежат осмотру при помощи специальных технических устройств – интроскопов. В случае, если интроскопы не функционируют, либо габариты и масса ручной клади превышает габариты тоннеля интроскопа – Посетители предъявляют сотрудникам ЧОП содержимые вещи для досмотра.

В случае отказа Посетителей и сопровождаемых им лиц проходить на территорию Дворца тенниса с использованием специальных средств безопасности, включая арочные

металлодетекторы и интроскопы, а также при отказе Посетителя и сопровождаемых им лиц предъявить содержимое проносимых им личных вещей к досмотру, Исполнитель оставляет за собой право не допускать таких лиц на территорию Дворца тенниса.

6. В целях обеспечения безопасности Посетителей за ними ведется видеонаблюдение на всей территории Дворца тенниса (за исключением кабинок для переодевания, душевых, туалетов).

7. Парковка на территории, прилегающей к Дворцу тенниса вне парковочных мест запрещена, автомобиль не должен препятствовать проезду других машин и проходу посетителей.

8. При посещении Дворца тенниса Посетитель получает на рецепции браслет/карту для хранения вещей в шкафчике. Браслет/карту необходимо вернуть после окончания времени аренды/занятия.

9. Для Посетителей Дворца тенниса работает гардероб. Посетитель может передать в гардероб для хранения: верхнюю одежду (куртки, плащи, шубы и пр.), а также получить при необходимости полотенца. Использованные полотенца необходимо оставить в специальных корзинах в раздевалках.

10. Сдав верхнюю одежду в гардероб, Посетитель получает фирменный номерок Дворца тенниса. При утрате/порче фирменного номерка, Посетитель возмещает стоимость в соответствии с прейскурантом в кассу Дворца тенниса.

11. Исполнитель не принимает на хранение вещи (не оказывает услуги по хранению вещей) Посетителей, а лишь предоставляет им в пользование персональные шкафчики, Исполнитель не несет ответственности за оставленные в них вещи, а также за вещи, оставленные/утраченные на территории Дворца тенниса. Претензии по этому поводу Исполнителем не рассматриваются, компенсации не выплачиваются.

12. Администрация Дворца тенниса вправе приостановить доступ Посетителей на территорию/в помещения/на Объекты Дворца тенниса вследствие:

- планово-предупредительного ремонта оборудования;
- проведения текущих ремонтов;
- технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования;
- аварийных ситуаций, возникших не по вине Администрации Дворца тенниса и связанных с обеспечением безопасности Посетителей;
- возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся стихийные бедствия природного и техногенного характера, забастовки, войны, действий органов государственной власти и управления или других независимых от Администрации Дворца тенниса обстоятельств, делающих невозможным предоставление Посетителю услуг Дворца тенниса.

Запись на занятия/аренду теннисного корта

13. Запись на занятия/аренду корта осуществляется через официальный сайт Дворца тенниса Лужники <https://tennis.luzhniki.ru/> либо по телефону +7 (495) 780-08-08 (доб. 4128)/мессенджеру WhatsApp +7 916 504-18-56.

14. Запись на занятие/бронирование корта возможно только по 100% предварительной оплате, согласно Прейскуранту Исполнителя, размещенному на Официальном сайте в сети Интернет и Информационном стенде. Клиенту предоставляется 30 минут с момента

согласования даты и времени оказания Услуг/совершения бронирования на Официальном сайте для оплаты брони. В случае не поступления денежных средств в течении 30 минут бронь подлежит отмене.

10. Услуги посещения групповых занятий/аренды корта предоставляются лицам, достигшим 16-летнего возраста.

Отмена/изменение времени посещения

11. Посетитель имеет право изменить дату и время посещения либо отменить бронирование **не позднее чем за 12 часов до забронированной даты и времени посещения. Отмена/перенос времени посещения в срок менее 12 (двенадцати) часов оплачивается по установленному прейскуранту. Перенос времени посещения возможен в течение 7 дней. Перенос считается согласованным, если от Исполнителя поступило информационное сообщение с датой и временем переноса (подтверждение переноса).**

12. Исполнитель имеет право изменить дату и время оказания Услуг в период проведения турниров, иных мероприятий на территории Дворца тенниса, уведомив Посетителя **не позднее чем за 12 часов до забронированной даты и времени посещения.**

13. В случае неблагоприятных погодных условий (шторм, дождь) для занятий на открытых кортах и невозможности предоставления крытого корта, производится перенос даты аренды корта на другое время либо на другое время и дату (бронирование осуществляется в течение 7 дней). Если прошло более половины оплаченного времени (30 минут) и погодные условия не позволяют продолжить тренировку (шторм, дождь), бронирование не подлежит переносу.

Общие правила аренды теннисных кортов

14. В случае опозданий Посетителей к моменту бронирования/использования неполного периода бронирования по вине Посетителя, дополнительное время опоздавшему не предоставляется, возврат денежных средств не производится.

15. Арендуя корт, Посетитель вправе пригласить иных посетителей (с учетом ограничений по количеству игроков на Объекте). **На корте могут находиться до 4 человек** (за исключением проведения групповых занятий, проводимых Исполнителем либо партнерами Исполнителя). Посетитель берет на себя полную ответственность за пребывание приглашенных им Посетителей на территории Дворца тенниса.

16. Иные Посетители (зрители), находящиеся на кортах, должны быть в спортивной сменной обуви, а также без верхней одежды на территории крытых кортов. Вмешиваться в тренировочные и игровые процессы запрещено.

17. Посетитель, арендуя корт, обязуется использовать профессиональный инвентарь (ракетки, корзина с мячами, мячи). Запрещен выход на корт с пакетами, сумками, иными вещами для складирования теннисных мячей.

18. В связи с необходимостью соблюдения требований методических рекомендаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителя и благополучия человека относительно санитарного содержания контактных поверхностей на спортивном объекте, за 1 (один) час принимается 55 (пятьдесят пять минут) тренировочного времени, а также 5 (пять минут) на проведение работ по санитарной обработке.

19. Посетитель обязан бережно относиться к оборудованию и инвентарю Дворца тенниса.
20. По истечении оплаченного времени занятия/аренды корта Посетитель обязан своевременно уступить корт другим посетителям. **При задержке более чем на 10 минут, производится дополнительная оплата за полный час.**

Аренда индивидуальной раздевалки

21. Аренда индивидуальной раздевалки возможна не менее, чем на 2 часа при наличии свободных мест. Бронирование осуществляется по телефону +7 (495) 780-08-08 (доб. 4128) либо на рецепции Дворца тенниса.
22. Посетитель обязан своевременно освобождать раздевалку. В случае задержки более чем на 10 минут, производится дополнительная оплата за полный час. По окончании времени использования индивидуальной раздевалки Посетитель передает ключ на ресепшен.
23. В случае утери ключа от индивидуальной раздевалки, необходимо немедленно сообщить об этом на рецепцию Дворца тенниса. Если ключ от индивидуальной раздевалки будет не найден, Посетитель обязан компенсировать ущерб Исполнителю в соответствии с установленным прейскурантом.
24. Посетитель обязуется возвращать средства гигиены на место после использования.
25. Посетитель обязуется не оставлять личные вещи после окончания времени пользования индивидуальной раздевалкой.

Детские раздевалки

26. Детские раздевалки для мальчиков и для девочек предназначены исключительно для переодевания детей до 12 лет при помощи родителей, а также самостоятельного переодевания детей. Входить взрослым без детей в детские раздевалки запрещено.
27. В раздевалках должен соблюдаться порядок. Шуметь и бегать по раздевалкам, причиняя дискомфорт другим Посетителям, выключать свет строго запрещается.

Хранение инвентаря

28. На хранение можно сдать следующий инвентарь: корзина с мячами, ракетка, аксессуары для тренировки. Запрещается хранить одежду и обувь.
29. По истечении срока хранения Посетитель обязан забрать свои вещи либо произвести оплату на следующий период хранения.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

30. Посетитель несет материальную ответственность за утерю и/или порчу используемого оборудования и спортивного инвентаря.
31. За утерянные и/или оставленные без присмотра вещи Посетителей Исполнитель ответственности не несет.
32. Исполнитель не несёт ответственности за вред, причинённый жизни и/или здоровью, и/или имуществу Посетителя, наступивший в следующих случаях:

- нарушения настоящих Правил, положений Договора, правил техники безопасности, личной гигиены, рекомендаций на информационных и/или запретительных табличках;
- получения травмы по вине Посетителя (в том числе вследствие неосторожности, медицинских показаний, предоставления Исполнителю недостоверных сведений о состоянии своего здоровья);
- в результате действий третьих лиц;
- иных случаях, при отсутствии вины Исполнителя.

33. Исполнитель не несет ответственности за состояние здоровья и травмы несовершеннолетнего, если он остался без сопровождения (присмотра) и надлежащего контроля со стороны сопровождающего лица, а также вследствие невыполнения либо ненадлежащего выполнения несовершеннолетним требований настоящих Правил.

34. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставляемых услуг ожиданиям Посетителям и/или их субъективной оценке.

35. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки и моральный вред, понесенные Посетителем в результате ошибочного понимания или непонимания им информации о порядке оформления/оплаты услуг, а также получения и использования услуг по Договору.

36. Посетителям Дворца тенниса ЗАПРЕЩЕНО:

- курить на территории Дворца тенниса;
- проносить на территорию Дворца тенниса любой вид оружия, колющих и режущих предметов, наркотические вещества, взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества, отравляющие, радиоактивные, токсические и сильно пахнущие вещества;
- находиться на территории Дворца тенниса с признаками алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- входить на территорию Дворца тенниса с домашними и/или дикими животными;
- переодеваться в детских раздевалках без учета возрастных ограничений;
- на кортах и в раздевалках: использовать резкие парфюмерные ароматы;
- выходить на корт раньше оплаченного времени;
- выходить на корт посторонним лицам;
- выходить на корт в неспортивной обуви (на занятие нужно прийти в обуви, не оставляющей следов на покрытии, подошва "non-marking" немаркающая обувь).
- использовать на крытых кортах обувь, в которой Посетитель играл на открытых грунтовых кортах с естественным покрытием/грязную обувь;
- заниматься с голым торсом, а также в одежде, не соответствующей дресс-коду игры в теннис;
- приносить с собой на корт еду, алкогольные напитки;
- наносить удары по покрытию и оборудованию кортов ракеткой или иными предметами, способными нанести повреждения имуществу Исполнителя. В случае порчи (утери) инвентаря и/или оборудования, причинения ущерба имуществу Исполнителя, Посетитель обязан возместить его в полном объеме;
- опираться на теннисную сетку и стойки;
- проводить кино-, видео- и фотосъемку без письменного разрешения Администрации Дворца тенниса; заявку на согласование съемки нужно оставить на почте sales.tennis@luzhniki.ru не позднее чем за 12 (двенадцать) часов до проведения съемки;
- находиться на корте лицам, не достигшим 14 лет без сопровождения совершеннолетних;
- допускать грубое поведение по отношению к работникам Дворца тенниса, другим Посетителям;
- оставлять личный инвентарь (ракетки, корзины с мячами) на хранение на территории Дворца тенниса без оплаты согласно Прейскуранту;

- оставлять вещи в шкафчиках после окончания занятий/аренды корта;
 - принимать пищу в местах, не предназначенных для её приёма;
 - нецензурно выражаться, громко разговаривать на территории Дворца тенниса;
 - кричать, шуметь, бегать по коридорам, отвлекая других Посетителей;
 - находиться в нетрезвом виде (алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении);
 - самостоятельно менять температурный режим, уровень освещения, направленность телевизионных панелей и громкость звукового сопровождения, пользоваться музыкальной и другой аппаратурой на территории Дворца тенниса;
 - использовать не по назначению мебель, находящуюся на всей территории Дворца тенниса;
 - вести предпринимательскую и иную деятельность, не согласованную с Администрацией Дворца тенниса;
 - размещать объявления, рекламные материалы, проводить опросы, распространять товары и вести иную деятельность, без письменного разрешения Администрации Дворца тенниса.
- По всем вопросам сотрудничества обращаться на почту partners@luzhniki.ru.

ИНЫЕ УСЛУГИ

37. На территории Дворца тенниса оказываются иные услуги (падел-теннис, бадминтон, СПА, сквош, пилатес и т.д.), Правила посещения вышеуказанных услуг устанавливаются организациями, оказывающими такие услуги.

МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ

38. Все Посетители Дворца тенниса имеют право на получение первой доврачебной медицинской помощи.

39. При возникновении недомогания или получения травмы Посетитель вправе самостоятельно или при содействии сотрудников Дворца тенниса, обратиться в медпункт Дворца тенниса.

40. Сотрудники медицинского пункта справок, больничных листов, официальных заключений не выдают.

41. Медицинский персонал оказывает первую доврачебную помощь, и при необходимости оставляет за собой право вызова скорой помощи.

42. В случае отказа от рекомендаций медицинского персонала, а также отказа от получения первой доврачебной помощи, при необходимости таковой, Посетитель обязан написать расписку об отказе от первой доврачебной помощи, в данном случае медицинский персонал ответственности за пострадавшего не несет.

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

43. Посетители обязаны чётко выполнять указания сотрудников Дворца тенниса.

44. После указания персонала или сигнала тревоги переданного по системе оповещения, Посетители должны покинуть спортивные объекты, плавательный бассейн, помещения раздевалок, кафе, туалетов и срочно покинуть территорию Дворца тенниса используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.

45. Схемы эвакуации размещены на территории Дворца тенниса.

46. Покидая территорию Дворца тенниса, Посетители должны соблюдать спокойствие, не бежать, не создавать давки в проходах и на лестничных маршах, держаться за поручни, не перелезать через ограждения и напирать на них, избегать при движении по территории Дворца тенниса мест, находящихся на высоте.

47. Взрослые Посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию несовершеннолетних.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

48. Пожелания и рекомендации к качеству и объёму оказанных услуг направляются Администрации Дворца тенниса посредством формы обратной связи по ссылке в сети Интернет: <https://forms.yandex.ru/u/6617e8ed5056901465951167/>.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

49. Настоящие Правила опубликованы на официальном сайте Дворца тенниса в сети Интернет <https://tennis.luzhniki.ru/>, а также размещены на Информационном стенде («Уголок Потребителя»).