

APROBAT

“01” august 2025

Administrator

SRL “Arena Națională”

Sergiu STANCIU



Regulament de organizare și funcționare a Clubului de Tenis

I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament stabilește cadrul general privind organizarea, funcționarea și exploatarea Clubului de Tenis (denumit în continuare „Clubul”), precum și modul de desfășurare a activităților sportive, educative și recreative în incinta acestuia.
2. Regulamentul informează clienții despre condițiile de acces și achitare a serviciilor, precum și despre drepturile și obligațiile acestora.
3. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți clienții și antrenorii Clubului, precum și pentru antrenorii externi, indiferent de tipul de abonament sau serviciu utilizat.
4. În cazul încălcării prevederilor prezentului Regulament, Clubul își rezervă dreptul de a refuza prestarea serviciilor persoanelor, inclusiv antrenorilor externi, care manifestă un comportament inadecvat, agresiv sau de rea-credință.
5. Achitarea serviciilor de către Client echivalează cu acceptarea expresă a prevederilor prezentului Regulament.
6. Clubul își rezervă dreptul de a modifica și completa unilateral prezentul Regulament, cu condiția afișării publice a modificărilor.

II. Termeni utilizați în prezentul Regulament

Definiții

În sensul prezentului Regulament, următorii termeni sunt definiți astfel:

- „**Timpul de joc**” – reprezintă perioada efectivă de utilizare a terenului de tenis, rezervată în baza unei cereri prealabile. Timpul de joc se calculează în multipli de 30 de minute.
- „**O oră de joc**” – reprezintă 55 de minute de joc efectiv pe terenul de tenis, ultimele 5 minute fiind destinate eliberării terenului și pregătirii pentru următoarea sesiune.
- „**Închiriere cort**” – desemnează o sesiune de joc independent, fără prezența unui antrenor, desfășurată de cel mult 4 persoane pe un teren de tenis.
- „**O singură vizită**” – reprezintă o sesiune individuală de antrenament pe terenul de tenis, cu o durată minimă de o oră de joc (55 de minute).

- **„Abonament”** – reprezintă un pachet de sesiuni de antrenament desfășurate pe terenul de tenis, în baza unei programări recurente (cu zile și ore fixe), valabil pe durata unui sezon prestabilit. Abonamentul este nominal și netransmisibil, iar fiecare sesiune are o durată minimă de 55 de minute.
- **„Sezon”** – perioada determinată din an în care abonamentele sunt valabile, cu zile și ore de antrenament stabilite. Abonamentul oferă titularului și oaspeților săi dreptul de acces pe terenurile de tenis, cu respectarea numărului maxim de 4 jucători simultan pe teren.
- **„Antrenament cu antrenor în grup”** – reprezintă totalitatea sesiunilor de antrenament desfășurate regulat, în baza unui orar stabilit, sub supravegherea unui antrenor. Grupurile pot fi formate din minimum 5 și maximum 10 participanți. Administrația Clubului își rezervă dreptul de a modifica programul de antrenamente și/sau de a înlocui antrenorul, cu informarea prealabilă a tuturor participanților.
- **„Invitat”** – persoană care accesează Clubul la invitația unui client. Invitații sunt obligați să respecte în întregime prezentul Regulament. Clientul răspunde pentru comportamentul și faptele invitatului, inclusiv pentru prejudiciile aduse proprietății Clubului. În cazul în care invitatul nu acoperă daunele cauzate, clientul are obligația de a le achita integral.
- **„Antrenor extern”** – persoană fizică ce desfășoară activitate de instruire sportivă pe terenurile Clubului, fără a avea un contract individual de muncă sau un contract de colaborare direct cu Clubul, fiind angajat sau colaborator al clientului ori acționând pe cont propriu.

Reguli privind abonamentul

1. **Valabilitate** -Abonamentele sunt valabile exclusiv pe durata sezonului pentru care au fost contractate. Timpul de joc neutilizat **nu se reportează** în luna următoare și **nu este rambursabil**.
2. **Transferul unei sesiuni** - Este permis transferul unei singure sesiuni de antrenament pe lună, cu condiția informării managerului Clubului cu cel puțin 24 de ore înainte de ora programată. În lipsa acestei notificări, sesiunea se consideră consumată.
3. **Amânarea antrenamentelor.**
Amânarea unei sesiuni de grup este permisă în următoarele cazuri justificate:
 - boală (dovedită cu certificat medical);
 - plecare peste hotare (dovedită prin documente justificative, ex. bilete de transport).

În ambele situații, clientul este obligat să notifice managerul Clubului cu minimum 24 de ore înainte de ora programată.

4. Prevederile de mai sus se aplică și în cazul unei plăți unice pentru participarea la un antrenament în grup.

III. Scopul Regulamentului și responsabilitatea Clubului

1. Prezentul Regulament este elaborat și aprobat în scopul reglementării activității Clubului, precum și pentru organizarea eficientă a antrenamentelor și a activităților de pregătire a copiilor.
2. Activitatea angajaților Clubului de Tenis „Arena Chișinău” se desfășoară sub responsabilitatea deplină a administrației, având ca obiectiv principal crearea unor condiții confortabile, sigure și prietenoase pentru toți jucătorii și vizitatorii.

IV. Accesul în incinta Clubului

1. Accesul pe corturile de tenis este permis doar persoanelor care au efectuat o programare prealabilă și au achitat serviciile corespunzătoare.
2. Accesul minorilor sub 14 ani este permis doar sub supravegherea unui adult (părinte, tutore sau antrenor).
3. Clubul își rezervă dreptul de a restricționa accesul persoanelor care:
 - se află în stare de ebrietate sau sub influența substanțelor interzise;
 - manifestă un comportament agresiv, indecent sau antisocial;
 - încalcă regulile de conduită stabilite prin prezentul Regulament.

V. Program de funcționare

1. **Programul de funcționare al Clubului de Tenis** este zilnic, în intervalul **07:00 – 22:00**, inclusiv în zilele de weekend și sărbători legale, cu excepția cazurilor speciale anunțate public în prealabil. Programul de activitate al Clubului este afișat la intrare și pe pagina oficială.
2. Clubul își rezervă dreptul de a modifica programul de funcționare, inclusiv pentru lucrări de întreținere, evenimente speciale sau condiții meteorologice nefavorabile.

VI. Reguli de comportament

1. Este obligatorie respectarea normelor de comportament civilizat, a limbajului adecvat și a indicațiilor personalului Clubului.
2. Este interzis:
 - fumatul (inclusiv țigări electronice) pe terenuri și în spațiile închise ale Clubului;
 - introducerea băuturilor alcoolice sau a substanțelor interzise;
 - utilizarea echipamentelor sportive necorespunzătoare;
 - deteriorarea bunurilor Clubului.
3. Clienții sunt obligați să mențină curățenia și ordinea pe terenuri și în spațiile comune.

VII. Echipament sportiv

1. Accesul pe teren este permis doar cu echipament sportiv adecvat (încălțăminte de tenis, tricou, pantaloni scurți/trening etc.).
2. Este interzisă utilizarea pantofilor cu talpă neadecvată (cu crampoane, tălpi murdare, tocuri etc.) care pot deteriora suprafața terenurilor.

VIII. Procedura de prestare a serviciilor și timpul de joc pe terenuri

1. Clubul oferă clienților acces la terenuri de tenis prin următoarele forme de utilizare a timpului de joc:
 - a. **Vizite unice** – sesiuni individuale de antrenament sau joc recreativ, achitate per sesiune, cu durată minimă de o oră de joc (55 de minute).
 - b. **Abonament** – acces recurent pe terenurile de tenis, în baza unei programări, conform secțiunii IX din prezentul Regulament.
 - c. **Antrenamente de grup cu antrenor** – sesiuni organizate în grupuri de copii sau adolescenți, sub supravegherea unui antrenor, cu program prestabilit și frecvență constantă.

d. **Antrenamente split (semi-private) cu antrenor** – sesiuni desfășurate cu un antrenor, în prezența a două persoane, în regim coordonat.

e. **Antrenamente individuale cu antrenor** – sesiuni personalizate de pregătire, desfășurate între client și antrenor, în baza unei programări individuale.

2. Pentru toate formele de acces, rezervarea prealabilă este obligatorie, conform procedurii descrise în secțiunea IX „Rezervări, anulări și organizarea timpului de joc”.

IX. Rezervări, anulări și organizarea timpului de joc

1. Terenurile de tenis pot fi utilizate exclusiv în baza unei rezervări prealabile, efectuată:
 - o telefonic la numărul **0608 11784**;
 - o online, prin platforma oficială a Clubului;
 - o personal, la recepția Clubului.
2. Rezervarea este considerată valabilă numai după confirmarea din partea Clubului și achitarea integrală a costului serviciului (abonament sau vizită unică).
3. Anularea unei rezervări se poate efectua cu cel puțin 6 ore înainte de ora programată. În caz contrar, sesiunea se consideră utilizată, iar contravaloarea nu se rambursează și nu poate fi reprogramată.
4. În cazul condițiilor meteorologice nefavorabile, clientul are dreptul de a reprograma sesiunea rezervată, fără costuri suplimentare, în baza unei noi programări stabilite împreună cu managerul Clubului.
5. Clubul oferă timp de joc pentru antrenamente în baza cererilor de rezervare parvenite de la clienți, în limita disponibilității terenurilor.
6. Clubul nu este obligat să rezerve același interval orar după expirarea abonamentului. În cazul suprapunerii cererilor pentru același interval, prioritate au clienții care au deținut abonament în sezonul precedent.
7. În cazul în care un client solicită rezervarea unui abonament (indicând ziua și ora dorite), Clubul suspendă vânzarea intervalului respectiv către alți clienți până la efectuarea plății, dar nu mai târziu de 14 zile înainte de prima sesiune programată.
8. În lipsa achitării în termenul indicat, rezervarea se anulează automat, iar intervalul devine disponibil pentru alți clienți, fără obligația Clubului de a notifica separat clientul.
9. **În cazuri excepționale, pentru clienții fideli care au deținut abonamente în sezoanele precedente, Clubul poate permite plata amânată a abonamentului rezervat, cu condiția ca aceasta să fie efectuată cel târziu cu 2 zile înainte de data începerii abonamentului.**

Această facilitate se acordă doar cu aprobarea expresă a managerului Clubului și nu constituie o regulă generală.

X. Dispoziții speciale și responsabilități

1. În cazul desfășurării unor competiții, evenimente speciale sau apariției unor defecțiuni tehnice care afectează funcționarea normală a Clubului, administrația își rezervă dreptul de a modifica temporar programul de funcționare.
2. Clubul se angajează să notifice clienții în prealabil cu privire la orice modificare a programului și să le ofere posibilitatea de compensare echitabilă a timpului de joc pierdut.
3. Achiziționarea serviciilor Clubului – fie prin abonament, fie prin vizită unică – implică acceptarea automată de către client a Regulamentului de Organizare și Funcționare, precum și angajamentul de a-l respecta integral.

4. Fiecare client este personal responsabil pentru propria sănătate, starea fizică generală și gestionarea oricăror aspecte medicale personale. Clubul nu răspunde pentru eventualele accidentări sau probleme de sănătate survenite în timpul utilizării serviciilor oferite.

XI. Cesiunea abonamentelor și dreptului de utilizare

1. Clientul are dreptul de a cesa abonamentul unei persoane terțe, cu condiția respectării următoarelor cerințe:
 - a. **Notificarea scrisă** a managerului Clubului cu cel puțin **3 zile înainte** de data începerii abonamentului;
 - b. Transmiterea tuturor datelor de identificare necesare ale persoanei care va beneficia de abonament;
 - c. Acceptarea de către noul beneficiar a prezentului Regulament, în aceleași condiții ca titularul inițial.
2. Cesiunea se aplică doar integral (pentru întreg abonamentul), nu parțial (pe sesiuni individuale), iar Clubul își rezervă dreptul de a refuza cesiunea în cazul în care aceasta contravine politicii interne sau afectează organizarea activității curente.

XII. Reguli de conduită pe teritoriul Clubului

1. Terenurile de tenis sunt destinate exclusiv practicării tenisului. Orice altă activitate este interzisă, cu excepția celor autorizate în mod expres de administrația Clubului.
2. Accesul clienților pe terenuri este permis doar în timpul programului de funcționare al Clubului, conform orarului oficial afișat.
3. La expirarea timpului de joc, clientul este obligat să elibereze terenul fără întârziere, în favoarea următorilor jucători sau a personalului tehnic. În cazul depășirii timpului de joc cu mai mult de 10 minute, se va percepe automat un tarif suplimentar echivalent cu 30 de minute, conform listei oficiale de prețuri a Clubului.
4. Accesul pe terenuri este permis doar în echipament sportiv adecvat, inclusiv încălțăminte specială pentru terenuri dure. Este interzisă utilizarea altor tipuri de încălțăminte, precum și desfășurarea antrenamentelor cu corsoul descoperit.
5. Persoanele însoțitoare și personalul tehnic pot pătrunde pe teren doar cu încălțăminte cu talpă plată. Este strict interzis accesul cu încălțăminte cu toc sau care poate deteriora suprafața terenului.
6. Pregătirea terenurilor între antrenamente este realizată de către personalul Clubului, în intervalul de 3–5 minute înainte de finalizarea sesiunii curente. Această activitate este parte integrantă a timpului de joc rezervat.
7. În cazul constatării unor defecțiuni sau probleme tehnice înainte de începerea jocului, clientul are obligația de a informa imediat managerul Clubului.
8. Accesul pe teren înainte de ora rezervată este interzis. De asemenea, este interzisă traversarea terenurilor în timpul desfășurării unui joc sau antrenament.
9. În cazul în care o minge părăsește terenul și intră pe terenul vecin, aceasta poate fi returnată numai după finalizarea punctului/jocului și cu avertizarea prealabilă a jucătorilor de pe acel teren.
10. Clienții Clubului și oaspeții acestora trebuie să manifeste un comportament civilizat, în conformitate cu prezentul Regulament și cu normele de conviețuire socială. Este interzis

- limbajul obscen, comportamentul agresiv sau provocator, precum și orice acțiune care poate deranja activitatea personalului Clubului sau alți vizitatori.
11. Comportamentul jucătorilor în timpul jocului sau antrenamentului trebuie să fie în concordanță cu normele generale de conduită pe terenurile de tenis. Nu este recomandat să se strige sau să se producă zgomote puternice care pot afecta concentrarea celorlalți jucători.
 12. Orice problemă referitoare la starea tehnică a terenului (suprafață, echipamente etc.) va fi adusă imediat la cunoștința managerului sau personalului de la recepție.
 13. Clienții și oaspeții Clubului au obligația de a menține curățenia atât pe terenuri, cât și în toate spațiile comune și zonele publice ale Clubului.
 14. Oaspeții Clubului nu au dreptul să intervină sau să influențeze în niciun fel desfășurarea jocului sau antrenamentului altor jucători.
 15. În cazul pierderii unei chei sau a oricărui alt echipament pus la dispoziție de către personalul Clubului în timpul antrenamentului, se va aplica o taxă de penalizare conform prevederilor din prezentul Regulament (vezi punctul XV).
 16. Clienții și oaspeții acestora au obligația de a părăsi incinta Clubului cel târziu la ora de închidere stabilită în Regulamentul de Organizare și Funcționare.
 17. Accesul copiilor de sex opus, cu vârsta mai mare de 4 ani, în vestiarele părinților nu este permis. Vestiarele pot fi utilizate doar de către persoanele de același sex, în vederea respectării normelor de intimitate și protecție a minorilor.

XIII. Restricții pe teritoriul Clubului

Pentru siguranța, confortul și buna desfășurare a activităților sportive, pe teritoriul Clubului este strict interzis:

1. Deteriorarea intenționată a echipamentului sau infrastructurii Clubului, inclusiv:
 - lovirea mingii de pereții corturilor interioare;
 - lovirea suprafeței terenului sau a echipamentelor cu racheta ori alte obiecte;
 - orice acțiune care poate provoca daune suprafeței de joc, mobilierului, instalațiilor sau altor spații ale Clubului;
 - utilizarea dronelor.

În cazul producerii de prejudicii materiale, clientul are obligația de a compensa integral valoarea daunelor.

2. Accesul cu animale de companie în incinta Clubului, indiferent de dimensiune sau comportament.
3. Utilizarea unui limbaj neadecvat, ofensator, vulgar sau agresiv, în orice context.
4. Accesul în zonele destinate exclusiv personalului, cu excepția cazurilor în care există o invitație expresă din partea Managerului Clubului.
5. Aducerea și consumul de alimente pe terenurile de tenis sau în zonele de joc.
6. Consumul de alcool sau substanțe interzise (inclusiv droguri sau dopante etc.), pe întreg teritoriul Clubului.
7. Fumatul (inclusiv utilizarea Țigărilor electronice sau dispozitivelor alternative) în corturi, spații administrative și alte zone interzise.
8. Aducerea sau transportarea de obiecte periculoase, cum ar fi:
 - materiale inflamabile;
 - substanțe explozive sau toxice;
 - arme de foc, arme albe, muniții;
 - substanțe cu miros puternic sau de natură să provoace disconfort.

9. Realizarea de fotografii, înregistrări video sau materiale publicitare, inclusiv filmări ori fotografii destinate utilizării în scopuri comerciale sau de promovare (spoturi, reclame, etc.), fără un acord în prealabil semnat de părinți.
10. Utilizarea de echipamente de redare a sunetului (boxe portabile, difuzoare etc.) pe terenuri, fără acordul expres al Managerului Clubului.
11. Vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii neautorizate, precum și distribuirea de materiale publicitare sau afișarea de reclame fără aprobarea scrisă a administrației.

XIV. Procedura de vizitare a Clubului de către minori (persoane sub 18 ani)

1. Minorii cu vârsta sub 18 ani (denumiți în continuare „minori”) pot beneficia de serviciile Clubului în condițiile prezentului Regulament și în baza unui acord încheiat între Club și reprezentantul legal al minorului.
2. Pentru a accesa serviciile Clubului, minorul trebuie să dețină:
 - fie un abonament emis pe numele său și achitat de către părinți sau însoțitor legal;
 - fie o vizită unică achitată integral.
3. **Particularități privind prestarea serviciilor Clubului pentru minori:**
 - a. Înscrierea unui minor pentru antrenamente individuale poate fi efectuată exclusiv de către părinți sau de persoanele desemnate în mod legal (însoțitori autorizați).
 - b. La încheierea contractului, eventualele contraindicații medicale declarate de părinte/reprezentant legal nu exonerează aceștia de răspundere. Clubul nu efectuează evaluări medicale și nu este responsabil pentru omisiunile legate de starea de sănătate a minorului.
 - c. Părinții, reprezentanții legali sau însoțitorii poartă întreaga responsabilitate pentru conduita și siguranța minorilor aflați pe teritoriul Clubului. Minorii sub 14 ani au obligația de a fi însoțiți de un adult (părinte sau altă persoană desemnată de părinți).
 - d. Responsabilitatea Clubului față de minori se exercită exclusiv în timpul desfășurării sesiunilor de joc sau antrenament pe terenurile de tenis, în baza unei rezervări valide. În afara acestor intervale, răspunderea revine exclusiv părinților sau însoțitorilor.

XV. Despăgubiri pentru daune materiale și deteriorarea echipamentelor Clubului

1. În cazul producerii unor daune materiale sau deteriorări ale echipamentelor Clubului, clientul este obligat să achite integral valoarea despăgubirilor stabilite conform prevederilor de mai jos:
 - a. **Lovirea intenționată cu o rachetă de tenis a suprafeței terenului sau a pereților cortului (cupolei): 1000 lei**
 - b. **Accesul pe suprafața terenului cu încălțăminte necorespunzătoare (care nu respectă cerințele tehnice pentru terenuri dure): 1000 lei**
 - c. **Deteriorarea echipamentelor închiriate (rachete, mingi, alte accesorii): se va achita echivalentul valorii de achiziție a unui produs analog.**
 - d. **Pierderea cheii de la un dulap personal: 200 lei**

2. În cazul în care deteriorarea bunurilor sau echipamentelor Clubului nu este prevăzută expres la punctele 1.a – 1.d, cuantumul despăgubirii bănești va fi stabilit de administrația SRL "Arena Națională", fără a depăși valoarea de piață a bunului deteriorat.
3. În situația încălcării repetate a prevederilor prezentului Regulament de Organizare și Funcționare, administrația SRL "Arena Națională" își rezervă dreptul de a refuza accesul clientului în incinta Clubului, fără rambursarea sumelor achitate pentru serviciile deja contractate.

XVI. Dispoziții finale

1. Administrația și personalul Clubului nu răspund pentru bunurile personale ale clienților, inclusiv obiecte de valoare, documente sau sume de bani, dacă acestea nu au fost predate spre păstrare conform procedurii interne. Clubul nu este responsabil pentru bunurile uitate, pierdute sau sustrase din vestiare ori din alte spații nesupravegheate.
2. Se recomandă efectuarea unui consult medical de specialitate înainte de începerea antrenamentelor. Clientul este responsabil pentru propria stare de sănătate și, în cazul prezentării unui certificat medical, acesta poate fi depus la administrația Clubului. Prin achitarea timpului de joc sau a unui antrenament, Clientul acceptă această recomandare și eliberează Clubul de orice răspundere pentru accidentări, vătămări sau riscuri asupra sănătății survenite în timpul utilizării serviciilor.
3. Accesul la terenurile de tenis este interzis persoanelor cu contraindicații medicale, inclusiv:
 - o neoplasme maligne (țesut moale sau osos);
 - o faze acute ale proceselor inflamatorii;
 - o simptome de COVID-19 sau alte boli infecto-contagioase;
 - o afecțiuni cardiace severe;
 - o epilepsie;
 - o tulburări psihice grave (ex: schizofrenie).
4. Clubul nu este responsabil pentru întreruperea activității cauzate de condiții meteorologice nefavorabile, precum ploaie, ninsoare, vânt puternic sau furtuni, indiferent dacă antrenamentele au loc pe terenuri deschise sau acoperite.
5. Clubul nu își asumă răspunderea pentru anularea, întârzierea sau modificarea programului de antrenamente din cauze independente de voința sa, inclusiv, dar fără a se limita la:
 - o calamități naturale (cutremure, inundații, incendii);
 - o evenimente de forță majoră, epidemii, greve, conflicte armate, acte teroriste, tulburări civile, măsuri administrative sau guvernamentale.
6. În cazul producerii unei situații de urgență (incendiu, întrerupere a curentului electric, oprirea ventilației, defecte de structură etc.), clienții aflați pe terenurile interioare trebuie să părăsească imediat corturile prin ieșirile marcate cu semnul „EXIT”. Este obligatorie informarea imediată a managerului sau a personalului tehnic despre situația constatată.
7. Administratorul SRL „Arena Națională” își rezervă dreptul de a modifica sau completa prezentul Regulament ori de câte ori consideră necesar, pentru îmbunătățirea serviciilor, adaptarea la reglementările legale și asigurarea funcționării optime a Clubului. Modificările vor fi comunicate public prin afișare la recepție, pe site-ul oficial și/sau prin alte mijloace de informare disponibile.
8. Clubul de Tenis utilizează sisteme de supraveghere video în spațiile publice (zone de acces, recepție, holuri, perimetru exterior, spații comune) pentru protecția persoanelor și a bunurilor. Supravegherea se realizează în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv Legea nr. 133/2011.

9. Înregistrările video sunt folosite exclusiv în scopuri de securitate, prevenire a incidentelor și investigare a eventualelor fapte ilicite, și nu sunt transmise către terți decât în condițiile prevăzute de lege sau la solicitarea autorităților competente.