**ПРАВИЛА**

**пользования услугой «Прогулка на ратраке»**

**на территории ГТЦ ПАО «Газпром»**

1. **Термины, определения.**

В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

«**Услуга «Прогулка на ратраке»** - комплексная услуга, заключающаяся в передвижении/перемещении по территории ГТЦ ПАО «Газпром» в соответствии с графиком движения ратрака по определенному маршруту.

**«Потребитель» -** гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий услугу исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**«Исполнитель» -** ООО «Свод Интернешнл» (ИНН 2319060174).

**«Оператор-механик СУМ»** - сотрудник ООО «Свод Интернешнл», водитель ратрака.

**«Посадочный талон»** - билет с наличием штрих-кода, приобретаемый в специальных точках реализации билетов ООО «Лаура-Тур» (касса, терминал продаж) и дающий право на пользование услугой по маршруту на одного человека.

1. **Общие правила пользования услугой «Прогулка на ратраке».**
   1. Настоящие Правила пользования услугой «Прогулка на ратраке»(услуга) (далее – Правила) определяют порядок и условия пользования услугой «Прогулка на ратраке», оказываемой ООО «Свод Интернешнл» и реализуемой ООО «Лаура-Тур» гражданам, желающим воспользоваться (пользующимся) услугой «Прогулка на ратраке».
   2. Маршрут движения: ГП «Пихтовый» - низовье трассы «Н»;

Низовье трассы «Н» - ГП «Пихтовый»

(Приложение № 1).

* 1. График движения:

Время предоставления услуги с 10:00 до 16:30.

Реализация билетов осуществляется с 9:45 до 16:00 в день оказания услуги.

Услуга предоставляется в соответствии с Графиком движения по маршруту:

* Горный приют «Пихтовый» - Низовье трассы «Н»: 10:00; 12:00; 14:00; 16:00;
* Низовье трассы «Н» - Горный приют «Пихтовый»: 11:00; 13:00; 15:00; 16:15.

Количество рейсов может быть изменено в сторону увеличения.

* 1. Точки реализации билетов:
* терминал продажи билетов на ГП «Пихтовый»;
* терминал продажи билетов и касса «Оленья ферма» в Низовье трассы «Н».
  1. Лица в возрасте до 14 лет без сопровождения родителей или ответственных представителей до пользования услугой не допускаются.

Бесплатный проезд предоставляется ребенку, ростом не более 1 метра и занимающему одно посадочное место со взрослым. Один взрослый, имеет право на бесплатный провоз одного ребенка ростом до 1 метра без предоставления дополнительного места. Рост ребенка, определяется на основании данных ростомера, установленного в зоне посадки в ратрак.

* 1. При продаже билетов Потребитель услуги получает фискальный чек и посадочный билет (штрих-код), который является подтверждением оплаты и даёт право воспользоваться услугой. Нефискальную часть чека и посадочный билет (штрих-код) Потребитель услуги передает Оператору-механику снегоуплотнительной машины (далее оператор-механик СУМ) при посадке в ратрак.
  2. Место посадки/высадки пассажиров:

Места посадки/высадки пассажиров оборудованы подиумом для возможности безопасного доступа в пассажирскую кабину ратрака.

Перед посадкой в ратрак, оператор-механик СУМ проводит инструктаж по соблюдению правил поведения во время поездки и при посадке/высадке из него.

* 1. **ООО «Лаура Тур» несет ответственность перед Потребителями услуги за:**

1. проведение кассовых операций в рамках реализации данной услуги;
2. предоставление полной и исчерпывающей информации о реализуемой услуге в информационно-кассовых центрах Курорта;
3. проведение операций по возврату денежных средств за неиспользованную услугу. Возврат осуществляется в кассе «Оленья ферма», в кассах Нижней станции канатных дорог ГТЦ ПАО «Газпром» и ГКК «Альпика Сервис», на информационной стойке ГК «Поляна 1389 отель и СПА» (для гостей отеля).
4. ведение претензионной работы с Потребителями услуги, предметом которой является расчётно-кассовые операции.
   1. **ООО «Свод Интернешнл» несет ответственность перед Потребителями услуги за:**
5. обеспечение бесперебойной работы транспортного средства в соответствии с графиком предоставления услуги;
6. безопасное осуществление перевозки пассажиров;
7. проведение инструктажа Потребителям услуги перед поездкой;
8. ведение претензионной работы с Потребителями услуги, предметом которой является качество и безопасность услуги, оказываемой ООО «Свод Интернешнл».
9. **Права и обязанности Потребителя услуги, а также запреты, распространяемые на Потребителя при пользовании**

**услугой «Прогулка на ратраке»**

* 1. Потребитель при пользовании услугой «Прогулка на ратраке» **ИМЕЕТ ПРАВО:**

1. на своевременное получение необходимой и достоверной информации о порядке нахождения в местах предоставления услуги, об ограничениях и о запретах, связанных с пользованием услугой «Прогулка на ратраке»;
2. на получение необходимой медицинской помощи в случаях и в порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации;
   1. Потребитель при пользовании услугой «Прогулка на ратраке» **ОБЯЗАН:**
3. учитывать свои физические возможности, состояние здоровья, медицинские противопоказания, наличие необходимых знаний, умений и навыков для совершения прогулки (услуга «Прогулка на ратраке»);
4. соблюдать правила личной безопасности, следовать инструкциям по безопасности, соблюдать правила поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях;
5. предпринимать меры по предупреждению аварийной или чрезвычайной ситуации и не совершать действий, оказывающих вред себе.
6. ознакомиться с информацией о факторах природной среды, влияющих на безопасность прохождения маршрута (состояние снега, прогноз погоды и пр.);
7. иметь полное представление об опасностях и трудностях маршрута путешествия/прогулки;
8. перед началом пользования услугой «Прогулка на ратраке», ознакомиться с данными Правилами, оплатить услугу «Прогулка на ратраке», пройти соответствующий инструктаж;
9. сохранять фискальный чек (билет) до завершения пользования услуги «Прогулка на ратраке»;
10. во время нахождения в месте проведения услуги «Прогулка на ратраке» соблюдать общественный порядок и требования, установленные настоящими Правилами;
11. следовать указаниям и выполнять законные требования лица, ответственного за безопасность (машинист-оператор СУМ от ООО «Свод Интернешнл») при предоставлении услуги «Прогулка на ратраке»;
12. не причинять имущественный вред при предоставлении услуги «Прогулка на ратраке», соблюдать чистоту;
13. при получении информации об эвакуации из снегоуплотнительной машины (ратрак) действовать согласно указаниям машиниста-оператора СУМ;
14. перед проведением и во время проведения услуги «Прогулка на ратраке» при выборе одежды учитывать климатические погодные условия (холод, большие перепады давления, температур, повышенная влажность и т.п.).
    1. **Потребителю** **при пользовании услугой «Прогулка на ратраке» ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**
15. находиться в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, потреблять алкогольную и табачную продукцию;
16. осуществлять действия, создающие угрозу собственной безопасности, жизни, здоровью, а также безопасности, жизни, здоровью иных лиц (участников прогулки на ратраке);
17. оскорблять других лиц и совершать иные действия, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию либо направленные на возбуждение ненависти или вражды, а также на унижение достоинства человека или группы лиц по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии;
18. нарушать общественную мораль и нормы поведения, в том числе не допускать распространение информации и действий третьих лиц, которые могут нанести вред здоровью, нравственному и духовному развитию несовершеннолетних туристов;
19. нарушать утвержденные правила поведения на территории ГТЦ ПАО «Газпром», правила поведения в пассажирской кабине;
20. заносить в пассажирскую кабину лыжи, палки, сноуборд, а также иное имущество не являющееся ручной кладью. Под ручной кладью, подразумеваются сумка, рюкзак.
21. **Особенности оказания услуги «Прогулка на ратраке»**
    1. К услуге «Прогулка на ратраке» НЕ ДОПУСКАЮТСЯ:
22. лица в возрасте до 14 лет без сопровождения родителей или ответственных представителей;
23. лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
24. лица, имеющие нижеперечисленные противопоказания:

* нарушения в работе центральной нервной системы и головного мозга;
* нарушения в работе опорно-двигательного аппарата;
* нарушения в работе сердечно-сосудистой системы;
* недавно получившие вред здоровью или имеющие незалеченные травмы, раны в том числе по вышеуказанным нарушениям здоровья.

Запрет пользования услугой «Прогулка на ратраке», на основании медицинских показаний или соображений безопасности не является дискриминацией.

* 1. ООО «Свод Интернешнл» вправе с обязательным предварительным уведомлением:
     1. по своему усмотрению открывать и/или останавливать реализацию услуги «Прогулка на ратраке» по технологическим, техническим, организационным, погодным и иным причинам или ограничить предоставление услуг по технологическим, техническим, погодным, эксплуатационным, организационным и другим причинам, в том числе при аварийных ситуациях, связанных с эксплуатацией оборудования и программного обеспечения, произошедшим не по вине ООО «Свод Интернешнл», наступлением обстоятельств непреодолимой силы, временным отключением соответствующими службами электроэнергии, проведением спортивных соревнований и пр.;

1. вносить изменения в график предоставления услуги «Прогулка на ратраке», связанные с технологическими, техническими, организационными, погодными и другими причинами.

4.3.Оплачивая стоимость услуги «Прогулка на ратраке», Потребитель подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, не имеет медицинских противопоказаний для пользования услугой «Прогулка на ратраке», и дальнейшую ответственность, связанную с возможными последствиями, берет на себя. При этом Потребитель должен понимать, что услуга «Прогулка на ратраке» связана с повышенным риском, форс-мажорными ситуациями и должен самостоятельно оценивать возможности своего организма и его соответствие условиям физической нагрузки, погодным условиям.

1. **Правила поведения в пассажирской кабине**
   1. При посадке в пассажирскую кабину ратрака соблюдать осторожность, быть внимательным и использовать для этого специально установленные пандусы.
   2. До начала движения, занять место в пассажирской кабине ратрака, предназначенное для перевозки пассажиров и оборудованное ремнями безопасности, пристегнуть ремень безопасности и проконтролировать наличие пристегнутого ремня у сопровождающего им лица.
   3. Пассажир обязан находиться на сиденье с пристегнутыми ремнями безопасности во время движения и до полной остановки ратрака. Покидать пассажирскую кабину можно после полной остановки ратрака и открытия двери пассажирской кабины ратрака водителем, воспользовавшись пандусом, соблюдая внимательность и осторожность.
   4. В случае непредвиденной ситуации, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, связаться с водителем с помощью телефона, установленного в пассажирской кабине. При снятии трубки, связь осуществляется автоматически.
   5. **Запрещается:**

* вставать с сидений во время движения ратрака;
* нажимать на кнопку остановки ратрака во время движения СУМ;
* использовать, установленный в пассажирской кабине, телефон для связи с водителем, без экстренной необходимости;
* прием пищи, распитие алкогольных напитков, а также нахождение в кабине СУМ в алкогольном и наркотическом опьянении.

1. **Возврат денежных средств за неиспользованную услугу**
   1. Возврат денежных средств за оплаченную, но неиспользованную услугу осуществляется ООО «Лаура-Тур» в течение 7 дней со дня приобретения услуги только при наличии кассового чека и посадочного билета (штрих-код), в кассах Нижней станции канатных дорог ГТЦ ПАО «Газпром» и ГКК «Альпика Сервис», на информационной стойке ГК «Поляна 1389 отель и СПА».
   2. Возврат денежных средств в любую другую дату после приобретения билета, осуществляется при предъявлении Потребителем оригинала паспорта, кассового чека и посадочного билета (штрих-код), собственноручно заполненного заявления на возврат денежных средств; в случае безналичной оплаты с использованием банковской карты, необходимо наличие банковской карты, с которой произведена оплата за экскурсионную услугу.
2. **Ответственность** 
   1. За несоблюдение настоящих Правил Потребитель несет ответственность в установленном законом порядке.
   2. В случае получения Потребителем телесных повреждений и/или материального ущерба во время предоставления услуги «Прогулка на ратраке» по своей вине, а также вследствие несоблюдения настоящих Правил, ООО «Лаура-Тур» и ООО «Свод Интернешнл» ответственности не несут.

Потребитель принимает на себя все последствия и риски, связанные с неосторожным повреждением своего здоровья и здоровья сопровождающего им несовершеннолетнего во время услуги «Прогулка на ратраке» и обязуется освободить ООО «Лаура-Тур» и ООО «Свод Интернешнл» от каких-либо претензий, связанных с этим, в т.ч. от требований компенсации вреда жизни и здоровью, морального вреда и прочих убытков.

* 1. ООО «Лаура-Тур» и ООО «Свод Интернешнл» не несут ответственности:
* за сохранность ценных вещей, документов и денег Потребителей, включая сохранность приобретенных билетов;
* за последствия, связанные с нарушением Потребителем настоящих Правил;
* за ущерб, причиненный действиями третьих лиц;
* за состояние здоровья Потребителя;
* за несчастные случаи, произошедшие во время услуги «Прогулка на ратраке» (травмы, ушибы и т.д.);
* за ненадлежащее исполнение (неисполнение) услуг вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, природных стихийных бедствий, возникновения аварийных и чрезвычайных ситуаций и т.п., а также по иным основаниям, предусмотренных законом.

1. **Заключительные положения**

8.1. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Срок ответа на претензию – не позднее 10 дней с даты получения.

Письменная претензия Потребителя должна быть заявлена непосредственно в день оказания/неоказания услуги. В случае не предъявления Потребителем претензии в день оказания услуги, услуга считается оказанной в надлежащем качестве (количестве) и полностью полученной без замечаний. Соблюдение указанного досудебного претензионного порядка разрешения споров является обязательным.

8.2. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров они подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции по месту нахождения ответчика.

8.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг и нахождении на территории представителей (сотрудников, гостей) юридических лиц всех организационно-правовых форм, в т.ч. индивидуальных предпринимателей, при заказе услуг для группы лиц, для всех пользователей услуг по сезонным и иным видам абонементов (билетов).

Приложение №1

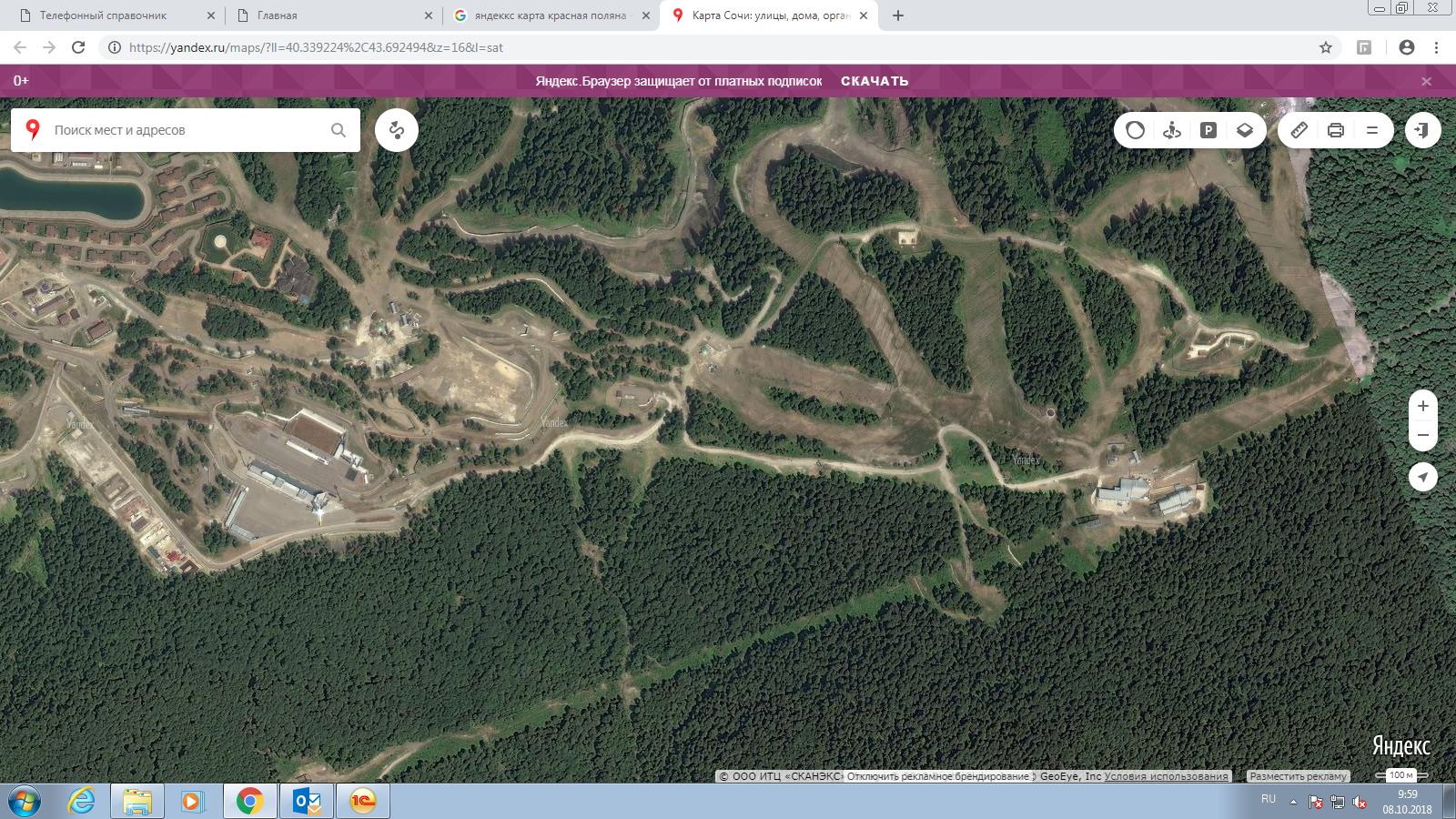
к Правилам пользования услугой

«Прогулка на ратраке»

на территории ГТЦ ПАО «Газпром»

**Места посадки/высадки**

**при пользовании услугой**

****

Низовье трассы «Н» (место посадки/высадки)

Горный приют «Пихтовый» (место посадки/высади)

**ПРЕЙСКУРАНТ**

**на услугу «Прогулка на ратраке»**

*(действует с­ 24.12.2018)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование техники** | **\*Стоимость 1 поездки**  **на одного человека** |
| Prinoth BR 350 VIP | 200 |

*Все цены указаны в рублях РФ, включая НДС*

*\*В одну сторону по маршруту: ГП «Пихтовый» - низовье трассы «Н»;*

*Низовье трассы «Н» - ГП «Пихтовый».*

Время предоставления услуги с 10:00 до 16:30, реализация билетов осуществляется с 9:45 до 16:00. Воспользоваться билетом можно в течение 7 дней со дня покупки.

Лица в возрасте до 14 лет без сопровождения родителей или ответственных представителей до пользования услугой не допускаются.

Бесплатный проезд предоставляется ребенку, ростом не более 1 метра и занимающему одно посадочное место со взрослым. Рост ребенка определяется ростомером, установленным в месте посадки в ратрак.

Один взрослый, имеет право на бесплатный провоз одного ребенка ростом до 1 метра без предоставления дополнительного места.