

ПРАВИЛА **продажи услуг канатных дорог**

Определения:

Правила – настоящие правила продажи ски-пассов, абонементов и экскурсионных билетов на канатные дороги.

Канатные дороги – подвесные и буксировочные канатные дороги, расположенные на территории Курортов.

Курорты – совокупность объектов туристской индустрии, принадлежащих ПАО «Газпром», включающих горнолыжные трассы и канатные дороги с обслуживающей инфраструктурой, расположенных в Краснополянском поселковом округе Адлерского района города Сочи, в том числе на склонах хребта Псехако (далее – «Лаура») и на склонах хребта Аибга (далее – «Альпика»).

Администрация – Общество с ограниченной ответственностью «Свод Интернешнл» (местонахождение филиала ООО «Свод Интернешнл» в Краснодарском крае: 354392, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи, с. Эстосадок, ул. Ачипсинская, д. 16, ОГРН 1037730004520, ИНН 7730163480, КПП 231702001).

Посетитель – лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее услугу подъема на канатных дорогах.

Бесконтактная карта – бесконтактная (RFID) смарт-карта стандарта ISO/IEC 15693, предоставляющая ее владельцу возможность неоднократного использования в соответствии с выбираемым тарифом.

Ски-пасс (skipass) – бесконтактная карта с записанным на нее тарифом, удостоверяющая право ее владельца на пользование канатными дорогами, включая подъём с горнолыжным и сноубордическим снаряжением, в течение одного дня, но не более срока действия выбранного тарифа.

Экскурсионный билет – бесконтактная карта либо бумажный билет с уникальным цифробуквенным идентификатором, позволяющие осуществлять считывание информации о приобретенном тарифе, удостоверяющие право владельца на подъем/спуск по канатным дорогам, без горнолыжного и сноубордического снаряжения.

Билет на совмещенный тур – бесконтактная карта либо бумажный билет с уникальным цифробуквенным идентификатором, позволяющие осуществлять считывание информации о приобретенном тарифе, удостоверяющие право владельца на пользование услугами комбинированных туров, включенных в соответствующий тариф.

Абонемент – бесконтактная карта с записанным на нее тарифом, удостоверяющая право его владельца на пользование канатными дорогами в течение периода, на который он был приобретен.

Сезонный Абонемент – бесконтактная карта с записанным на нее тарифом, удостоверяющая право его владельца на пользование канатными дорогами в рамках горнолыжного сезона, на который он был приобретен.

Карты доступа – термин, используемый при совместном упоминании ски-пасса, экскурсионного билета, билета на совмещенный тур, абонемента, сезонного абонемента.

Автоматизированная платежно-пропускная система (АППС) – устройство самообслуживания, система регистрации Посетителя, купли-продажи услуг канатных дорог, контроля допуска на канатные дороги Курортов.

Турникет – оборудование, оснащенное считывателями всех видов карт доступа к канатным дорогам для контроля и порядка допуска Посетителей на канатные дороги.

Автоматический кассовый терминал (АКТ) – устройство самообслуживания АППС для самостоятельного приобретения услуг Посетителями в порядке, определенном Правилами.

Сайт – официальный сайт Курортов www.polyanaski.ru

Телефон – +7 (862) 259 50 52 телефон информационной службы Курортов.

Горнолыжный сезон – сезон оказания услуг подъема по канатным дорогам, включая подъемы с горнолыжным и сноубордическим оборудованием, а также пользования расположенными на территории Курортов горнолыжными/сноубордическими трассами, трассами для беговых лыж. Даты открытия и закрытия горнолыжного сезона Администрация вправе определять по своему усмотрению в зависимости от погодных условий и снежного покрова. Информация об определении дат начала и окончания горнолыжного сезона, а также о датах проведения тестовых катаний размещается на сайте. Посетители обязаны самостоятельно ознакомиться с информацией об определении дат начала и окончания горнолыжного сезона (включая информацию о датах проведения тестовых катаний), размещенной на сайте, либо:

- путём обращения к администраторам информационной службы по телефону;
- у администраторов информационной службы, расположенной на нижних станциях канатных дорог Курортов.

1. Общие положения

1.1. Правила определяют порядок и условия покупки карт доступа, а также права и обязанности Посетителей, пользующихся услугами подъема по канатным дорогам.

1.2. Правила являются публичной офертой ООО «Свод Интернешнл», предложением заключить договор купли-продажи карты доступа и оказания услуг подъема на канатных дорогах на условиях, предусмотренных Правилами. Срок действия настоящей оферты не ограничен. Оплата стоимости карты доступа, проход через турникет являются полным согласием (акцептом оферты) Посетителя с Правилами.

1.3. Приобретая карту доступа, Посетитель подтверждает, что ознакомлен и согласен с нижеследующим.

1.3.1. Договор оказания услуг подъема на канатных дорогах является абонентским договором в соответствии со статьей 429.4 Гражданского кодекса РФ. Посетитель оплачивает карту доступа независимо от того, будут ли им затребованы соответствующие карте доступа услуги, равно как и с тем, что возврат оплаты за частично или полностью не использованную карту доступа Администрацией не производится, за исключением случаев, указанных в Правилах.

1.3.2. На территории Курортов осуществляется фото- и/или видео-фиксация Посетителей.

1.3.3. Посетитель ознакомлен и обязуется соблюдать Правила, Правила перевозки пассажиров на пассажирских подвесных канатных дорогах, Правила поведения на горнолыжных трассах и склонах, Правила поведения на территории горно-туристского центра ПАО «Газпром» и иные обязательные правила, действующие на территории Курортов, размещенные на сайте и/или в местах продажи услуг.

1.3.4 Правила обязательны для исполнения, в том числе при приобретении услуг юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для физических лиц, при оказании услуг для группы лиц.

1.3.5. Администрация вправе отказать в оказании услуг Посетителю, нарушающему требования Правил, без возврата стоимости оплаченных услуг.

1.4. Информация об адресах мест продажи карт доступа размещена на сайте и/или на информационных стендах Курортов.

1.5. Время работы Курортов устанавливается Администрацией.

Администрация вправе:

– в пределах времени работы Курортов по своему усмотрению закрывать для пользования Посетителями каждую отдельную канатную дорогу, а также горнолыжные склоны по техническим, организационным, погодным и иным причинам (проведение спортивных соревнований и т.д.);

– вносить изменения в общее время работы Курортов, обусловленные техническими, организационными, погодными и другими причинами;

– по своему усмотрению открывать или закрывать горнолыжный сезон по техническим, организационным, погодным и другим причинам.

1.6. До начала пользования услугами подъема на канатных дорогах Посетитель обязан самостоятельно ознакомиться с временем работы канатных дорог, перечнем работающих канатных дорог и открытых для катания трасс. Соответствующая информация размещается на сайте и/или на информационных стендах Курортов, а также предоставляется по запросу по телефону и в местах продажи карт доступа.

1.7. Для получения услуги подъема по канатным дорогам Посетитель оплачивает стоимость соответствующей карты доступа. Информация о стоимости карт доступа и объема услуг, оказываемых по соответствующей карте доступа, размещается на сайте, в местах продажи карт доступа, а также предоставляется по запросу по телефону.

1.8. До оплаты стоимости карты доступа Посетитель обязан ознакомиться с:

- объемом услуг, оказываемых по соответствующей карте доступа,

- условиями выбора тарифа в зависимости от возрастной категории пользующегося услугой Посетителя.

В случае несоответствия тарифа приобретенной услуги возрастной категории пользующегося услугой Посетителя, Администрация вправе отказать Посетителю в оказании услуг. В данном случае возврат денежных средств за неоказание услуг не производится.

1.9. Приобретая карту доступа, Посетитель обязан сохранять до окончания пользования услугами Курортов чек об оплате.

1.10. По всем претензиям, возникающим в ходе пользования услугами канатных дорог, Посетитель вправе направить письменную претензию.

Письменная претензия составляется в произвольной форме и должна содержать следующие данные:

– фамилия, имя, отчество Посетителя;

– почтовый адрес Посетителя;

– обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии, со ссылками на соответствующие статьи Правил и действующих нормативных правовых актов;

– расчет суммы требований по претензии (если претензия содержит денежное требование);

– собственноручную оригинальную подпись Посетителя;

– перечень прилагаемых документов.

- номер карты доступа, если претензия касается порядка доступа на канатные дороги.

Письменная претензия может быть направлена ООО «Свод Интернешнл» по адресу: 354392, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, ул. Ачипсинская, 16.

При соблюдении Посетителем вышеуказанных требований письменный ответ на претензию направляется в течение 30 (тридцати) календарных дней от даты получения претензии, если иные сроки рассмотрения претензии не установлены действующим законодательством.

Соблюдение указанного досудебного порядка разрешения спора для Посетителя обязательно.

1.11. Администрация не несет ответственности за сохранность имущества Посетителей, в том числе ценные вещи, документы, денежные средства, спортивный инвентарь, карты доступа, оставленные на территории Курортов без присмотра. Администрация не несет ответственности за вред, причиненный жизни или здоровью, а также ущерб, причиненный имуществу Посетителя, вследствие нарушения им правил, указанных в п. 1.3.3 Правил, а также за вред, ущерб, причиненный Посетителю действиями третьих лиц.

2. Условия приобретения и пользования картами доступа

2.1. Проход к канатным дорогам разрешается только при наличии у Посетителя соответствующей карты доступа.

2.2. Способы приобретения карты доступа.

2.2.1. Точки продаж услуг канатных дорог. Информация о месторасположении точек продаж услуг канатных дорог и режиме их работы размещена на сайте.

Оплата осуществляется с применением контрольно-кассовой техники в точках продаж канатных дорог. Расчётно-кассовое обслуживание возможно, как наличными денежными средствами, так и безналичным расчетом с использованием банковских карт.

Для покупки услуг подъема на канатных дорогах, включая подъём с горнолыжным и сноубордическим снаряжением, необходимо купить бесконтактную карту в точках продаж услуг канатных дорог, расположенных на территории Курортов (если бесконтактная карта не была приобретена ранее).

При приобретении Посетителем услуг канатных дорог, оплата услуг осуществляется в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги канатных дорог для физических лиц.

По завершении оплаты Посетителю предоставляется фискальный чек, подтверждающий покупку, а затем кассир производит запись выбранного тарифа на бесконтактную карту и выдает ее Посетителю.

2.2.2. АКТ.

С помощью АКТ можно:

- приобрести абонементы любой категории кроме льготных, сезонных;
- приобрести экскурсионные билеты любой категории кроме льготных и экскурсионных программ;
- записать на приобретенную ранее бесконтактную карту тариф на услуги любой категории кроме льготных. Внимание! При каждой последующей записи на бесконтактную карту, ранее записанные на нее тарифы стираются вне зависимости от того, воспользовался или нет Посетитель соответствующей услугой.

Перечень услуг, доступных для приобретения через АКТ, Посетитель узнает самостоятельно в графическом меню на дисплее АКТ.

Для того чтобы приобрести абонемент или экскурсионный билет необходимо выбрать наиболее подходящий тариф, далее следовать подсказкам на экране монитора. По завершении оплаты, система распечатает фискальный чек, подтверждающий успешное проведение операции, а затем – экскурсионный билет, абонемент (в зависимости от выбранной и оплаченной услуги).

Оплата услуг канатных дорог через АКТ осуществляется в соответствии с утвержденным прейскурантом для физических лиц, приобретающих услуги на территории Курортов.

2.2.3. Интернет-ресурс.

Для совершения покупки необходимо зайти на сайт www.polyanaski.ru

Перечень услуг, доступных для приобретения через интернет-ресурс, Посетитель узнает самостоятельно. Информация о наличии возможности приобрести соответствующую услугу через интернет-ресурс размещена на сайте во вкладке об услуге.

Получение доступа к осуществлению покупки возможно двумя способами:

- в случае первого использования сервиса покупки абонемента через Интернет необходимо произвести регистрацию;
- при повторном использовании сервиса ввод e-mail и пароля ранее зарегистрированного пользователя.

Срок действия пароля составляет один месяц. По истечении его срока действия при попытке использования сервиса будет сгенерирован и отправлен на e-mail новый пароль.

Оплата услуг канатных дорог производится безналичным платежом при помощи карт международных платежных систем в соответствии с утвержденным прейскурантом для лиц, приобретающих услуги через Интернет-ресурс. На принятие решения об оплате заказа и вводе реквизитов банковской карты отводится 20 минут. В случае превышения установленного времени, заказ аннулируется. При оплате заказа вводятся следующие реквизиты банковской карты: имя и фамилия держателя банковской карты, ее номер и срок действия, а также трехзначный код (CVV2 или CVC2). За разъяснениями об особенностях оплаты по персональной банковской карте в сети Интернет, причинах отказа в оплате необходимо в первую очередь обратиться в службу поддержки банка держателя банковской карты.

Безопасность процедуры оплаты обеспечивается применением средств шифрования трафика (SSL).

Ски-пассы и абонементы, сезонные абонементы, экскурсионные программы на услуги канатных дорог, приобретённые через Интернет-ресурс, активируются и выдаются на точках продаж услуг канатных дорог индивидуально каждому лицу, для которого карта доступа была приобретена. Выдача и активация приобретённых карт доступа осуществляются в период горнолыжного сезона, при предъявлении в точки продаж интернет-заказа со штрихкодом на бумажном носителе. Карты доступа, приобретённые через Интернет-ресурс в рамках одного заказа, в точках продаж услуг канатных дорог частично не выдаются. Карты доступа категории «детский» могут быть активированы и выданы в точках продаж услуг канатных дорог только при наличии подтверждающих документов (свидетельства о рождении или паспорта ребёнка).

Для получения сезонных абонементов услуг канатных дорог необходимо дополнительно предоставить в точки продаж услуг канатных дорог документ, удостоверяющий личность лица, для которого был приобретён сезонный абонемент, и письменное согласие на обработку персональных данных (в

соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"). Для лиц, не достигших возраста 14-ти лет, при получении сезонных абонементов услуг канатных дорог Курортов необходимо обязательное присутствие законного представителя.

Запись тарифа на соответствующий ски-пасс или абонемент возможно произвести на бесконтактные карты, ранее приобретенные на территории Курортов.

Экскурсионные билеты на услуги канатных дорог, приобретенные через Интернет-ресурс, активируются при покупке, содержатся в Интернет-заказе в виде штрихкодов и должны быть распечатаны на бумажном носителе для осуществления самостоятельного прохода через турникеты АППС.

2.3. Посетителю, желающему воспользоваться услугами проката спортивного инвентаря (за исключением беговых лыж), рекомендуется сначала оплатить услуги проката спортивного инвентаря, а затем приобрести ски-пасс, абонемент или сезонный абонемент.

Посетителю, желающему воспользоваться услугами проката беговых лыж, необходимо приобрести в кассах канатных дорог экскурсионный билет, включающий в себя пользование услугами подъема по канатным дорогам со снаряжением для беговых лыж и трассами для беговых лыж.

2.4. Возможность прохода к канатным дорогам через турникеты определяется автоматически при поднесении ски-пасса, абонемента или сезонного абонемента к считывателям турникетов в радиусе 30 см от центра считывателя или экскурсионного билета к сканирующему устройству, расположенному на турникете.

После приложения карты доступа к соответствующему считывателю турникета, Посетителю предоставляется 5 сек. для совершения прохода через него. Если по истечении предоставленного времени Посетитель не совершил проход, турникет возвращается в исходное положение, при этом проход с карты доступа на канатные дороги не списывается.

При совершении Посетителем прохода в течение 5 сек. включается временная задержка на повторный проход по данному ски-пассу, абонементу, сезонному абонементу или экскурсионному билету. Продолжительность временной задержки определяется как суммарное время спуска и подъема.

2.5. Стоимость ски-пассов, абонементов, сезонных абонементов, комбинированных туров зависит от вида услуг, продолжительности услуг, дня и времени суток пользования услугами, а также категории граждан, приобретающих данные услуги.

Стоимость экскурсионных билетов зависит от вида приобретаемого тура и категории граждан, приобретающих данные услуги.

Для юридических лиц, с которыми заключены договоры, цена услуг согласована в соответствующем договоре. Оплата производится через специальные АКТ с функцией приема платежей от юридических лиц или безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет филиала ООО «Свод Интернешнл» в Краснодарском крае.

2.6. Администрация вправе предоставлять скидки (льготы) на услуги. Размеры, виды скидок (льгот), категории лиц, которым предоставляются льготы, утверждаются локальным актом Администрации и размещаются на сайте, а также в общедоступных местах на стендах в непосредственной близости от точек продаж услуг Курортов.

2.7. Услуги канатных дорог на льготных условиях реализуются в точках продаж услуг канатных дорог при обязательном соблюдении следующих условий:

- присутствие лиц, имеющих право на пользование услугами канатных дорог на льготных условиях в соответствии с установленным Администрацией порядком;

- предоставление в точки продаж канатных дорог копии или оригинала документа, подтверждающего право пользования услугами канатных дорог на льготных условиях (справка об инвалидности, свидетельство о рождении ребенка, удостоверение или иной документ установленного образца, подтверждающий статус ветерана труда, многодетной семьи, участника военных действий, Героя Социалистического труда, Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации, полного кавалера ордена «Славы», полного кавалера ордена Трудовой Славы), оригинала документа, удостоверяющего личность, и согласия на обработку персональных данных (в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»);
- для лиц, не достигших возраста 14-ти лет, при получении услуг канатных дорог на льготных условиях необходимо обязательное присутствие законного представителя.

2.8. В случае несоблюдения условий, указанных в п. 2.7. настоящих Правил, работники точек продаж услуг канатных дорог оставляют за собой право отказать в продаже и оказании услуг канатных дорог на льготных условиях.

2.9. Внимание! Скидки (льготы) предоставляются до оплаты карты доступа. После оплаты карты доступа никакие скидки (льготы) на уже приобретенную услугу Посетителю не предоставляются.

2.10. Для приобретения сезонных абонементов услуг канатных дорог, Посетителю необходимо предоставить в точки продаж услуг канатных дорог документ, удостоверяющий личность лица, для которого приобретается сезонный абонемент, и его письменное согласие на обработку персональных данных (в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"). Для лиц, не достигших возраста 14-ти лет, при получении сезонных абонементов услуг канатных дорог необходимо обязательное присутствие законного представителя.

Продажа услуг Посетителям, являющимся гражданами Российской Федерации в возрасте от 14-ти до 18-ти лет, осуществляется с письменного согласия законных представителей – родителей, усыновителей или попечителя, с учетом положений статьи 26 Гражданского кодекса РФ.

2.11. Посетители обязаны иметь при себе действующие карты доступа. Сезонные абонементы должны предъявляться по требованию работников Курортов вместе с документом, удостоверяющим личность.

2.12. ЗАПРЕЩЕНА передача карты доступа третьему лицу, не имеющему права пользования ею в соответствии с приобретенным тарифом, а также в соответствии с Правилами.

2.13. При выявлении факта доступа Посетителя на канатные дороги без карты доступа или с картой доступа, не соответствующей установленным Правилами условиям, Администрация вправе отказать Посетителю в пользовании услугами канатных дорог Курортов.

2.14. Подделка карт доступа и использование подложных карт доступа являются основаниями для привлечения виновных лиц к установленной действующим законодательством ответственности.

2.15. Карты доступа не предоставляют права Посетителям заниматься коммерческой деятельностью на территории Курортов. При обнаружении признаков такой деятельности Администрация вправе отказать Посетителям в пользовании услугами канатных дорог и нахождении на территории Курортов без возврата стоимости оплаченной карты доступа.

2.16. В случаях, описанных в п. 2.12 – 2.15, Администрация вправе заблокировать карту доступа. Уполномоченное Администрацией лицо вправе изъять карту доступа с целью:

- передачи доказательства уполномоченным органам для привлечения к ответственности в соответствии с законодательством РФ;
- возврата карты доступа ее законному владельцу.

2.17. Перечень заболеваний и патологических состояний, препятствующих к занятиям горнолыжным спортом:

- Все острые и хронические заболевания в стадии обострения;
- Особенности физического развития;
- Нервно-психические заболевания;
- Заболевания внутренних органов;
- Хирургические заболевания;
- Травмы и заболевания ЛОР-органов;
- Травмы и заболевания глаз;
- Стоматологические заболевания;
- Кожно-венерические заболевания;
- Заболевания половой сферы;
- Инфекционные заболевания;
- Заболевания, связанные с артериальным давлением.

3. Условия возврата денежных средств и фиксированной компенсации в случае вынужденных перебоев в оказании услуг

3.1. Возврат денежных средств осуществляются только в случаях:

- наступления форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых более 70% канатных дорог полностью прекратили свою работу;
- состояния здоровья Посетителя, которое не позволяет ему использовать ски-пасс, абонемент, сезонный абонемент в течение срока его действия;
- отказа Посетителя воспользоваться оплаченной, но не использованной услугой;
- ошибочно пробитого кассового чека.

Условия и порядок возврата за услуги подъёма по канатным дорогам Курортов не распространяются на случаи оказания услуг подъема по канатным дорогам в рамках Единого абонемента, удостоверяющего право Посетителя пользоваться услугами Курортов и иных горнолыжных курортов города Сочи.

3.2. Наступление форс-мажорных обстоятельств.

3.2.1. При наступлении форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых более 70% канатных дорог полностью прекратили свою работу.

3.2.2. Владелец абонементов (кроме сезонных абонементов) на пользование услугами канатных дорог в течение нескольких дней в горнолыжном сезоне может быть предоставлена по выбору Посетителя одна из следующих форм компенсации:

- дополнительный 1 (один) день (в пределах соответствующего тарифа в той части, когда возникли форс-мажорные обстоятельства: утреннее/полуденное/дневное/вечернее катание) пользования услугой в течение горнолыжного сезона, в котором абонемент был приобретен;
- денежная компенсация, исчисленная исходя из разницы между первоначально оплаченной суммой и количеством неиспользованных часов, умноженных на среднюю стоимость одного часа. Денежная компенсация осуществляется только за те часы, когда Посетитель пребывал на территории Курортов и не имел возможности пользоваться канатными дорогами по причине остановки канатных дорог, в соответствии с утвержденным Администрацией прейскурантом на специальную фиксированную ставку для расчёта частичного возврата.

3.2.3. Владельцам ски-пассов/абонементов предоставляется денежная компенсация за отсутствие возможности пользоваться услугой подъема на канатных дорогах в период их пребывания на территории Курортов, исчисленная исходя из разницы между первоначально оплаченной суммой и количеством неиспользованных часов в период, когда канатные дороги не работали, умноженных на среднюю стоимость одного часа, в соответствии с утвержденным Администрацией преискурантом на специальную фиксированную ставку для расчёта частичного возврата.

3.2.4. Владельцам экскурсионных билетов, имевшим возможность воспользоваться услугами канатных дорог на подъем, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств возврат денежных средств за период времени, когда канатная дорога не работала, не производится.

3.2.5. По сезонным абонементам возврат денежных средств за период времени, когда работа канатной дороги была приостановлена по форс-мажорным обстоятельствам, не производится.

3.2.6. Сумма компенсации в любом случае не превышает описанный выше фиксированный размер компенсации.

3.3. Частичные возвраты денежных средств владельцам ски-пассов/абонементов и сезонных абонементов в случаях, когда состояние здоровья Посетителя не позволяет использовать карту доступа до окончания срока его действия.

Если состояние здоровья Посетителя не позволит ему использовать карту доступа в течение срока его действия, то он может запросить частичный возврат стоимости ски-пасса, абонемента или сезонного абонемента. Возврат денежной суммы осуществляется при условии предоставления медицинской справки, подписанной врачом и скрепленной печатью медицинского учреждения, подтверждающей, что состояние здоровья Посетителя не позволит ему использовать ски-пасс, абонемент или сезонный абонемент в течение срока его действия. Возврат денежных средств осуществляется только по тому ски-пассу/абонементу/сезонному абонементу, владельцу которого состояние здоровья не позволяет использовать приобретенную карту доступа в течение срока ее действия.

В случае неиспользования одной из услуг, включенных в комбинированный тур по соответствующему билету на совмещенный тур, предоставляется возможность пользования такой услугой в любой другой день по 30.03.2020г. с учетом графика работы объекта, на котором предоставляется соответствующая услуга. При использовании одной из услуг экскурсионной программы комбинированного тура, стоимость неиспользованной услуги возврату не подлежит, обмен билетов не осуществляется.

Владельцам ски-пассов/абонементов на пользование услугами канатных дорог Курортов в горнолыжном сезоне в случаях, когда состояние здоровья Посетителя не позволяет ему использовать приобретенный ски-пасс/абонементов в течение срока его действия, стоимость ски-пасса/абонемента возвращается в 100% размере при условии отсутствия информации в АППС о проходах через турникет.

Владельцам сезонных абонементов на пользование услугами канатных дорог Курортов в течение нескольких дней в горнолыжном сезоне в случаях, когда состояние здоровья Посетителя не позволяет ему использовать приобретенный абонемент в течение срока его действия, расчёт денежной суммы возврата осуществляется следующим образом:

- количество неиспользованных по состоянию здоровья часов, умноженных на среднюю стоимость одного часа, соответствующую первоначально оплаченному тарифу, утвержденному Администрацией.

Владельцам сезонных абонементов предоставляется возможность выбрать вид компенсации:

- частичный возврат денежных средств,
или
- переоформление сезонного абонемента на другое физическое лицо с письменного заявления владельца по установленному образцу.

Владельцам сезонных абонементов услуг канатных дорог Курортов в горнолыжном сезоне в случаях, когда состояние здоровья Посетителя не позволяет ему использовать приобретенный абонемент в течение срока его действия, расчёт денежной суммы возврата производится исходя из разницы между первоначально оплаченной суммой за услуги канатных дорог Курортов и суммой, полученной из расчёта: количество использованных по приобретенному сезонному абонементу на услуги канатных дорог Курортов дней, умноженных на среднюю стоимость 1 (одного) дня, утвержденную отдельным приказом и соответствующую первоначально оплаченному тарифу. Если сумма к оплате за частично использованные услуги канатных дорог Курортов, полученная из расчёта указанным способом, превышает первоначально оплаченную сумму за услуги канатных дорог Курортов, возврат денежных средств не осуществляется.

3.4. При отказе Посетителя воспользоваться оплаченной, но не использованной услугой.

Посетителям, которые не воспользовались оплаченной услугой экскурсионного подъёма по канатным дорогам, приобретенными экскурсионными программами Курортов, ски-пассажи, абонементами, сезонными абонементами на услуги канатных дорог осуществляется полный возврат стоимости билета только до момента начала оказания услуги и при условии предоставления фискального чека.

3.5. Перебои в работе канатных дорог в связи с погодными условиями.

Администрация не несет ответственности за погодные условия. Возврат денежных средств по причине погодных условий и/или отсутствия снежного покрова не производится.

Каждый Посетитель до прибытия на Курорты должен самостоятельно получать информацию о прогнозе погоды и условиях видимости любыми возможными способами, в том числе по телефону.

Посетитель должен осознавать, что в горной местности погодные условия могут меняться очень быстро и внезапно.

3.6. Порядок и сроки рассмотрения заявлений, осуществления возврата денежных средств.

3.6.1. Возврат денежных средств Посетителям осуществляется только таким же способом, которым и была произведена первоначальная оплата.

Если первоначальная оплата была произведена наличными денежными средствами, то возврат будет произведен только наличными денежными средствами.

Если первоначальная оплата была произведена безналичным расчётом, то возврат будет произведён только на ту банковскую карту, которой была осуществлена оплата.

Если услуги канатных дорог были приобретены через личный кабинет на сайте или мобильном приложении Курортов, возврат денежных средств осуществляется на платежную карту, с которой была произведена оплата услуг канатных дорог через личный кабинет на сайте или мобильное приложение.

3.6.2. **Для осуществления возврата денежных средств** в случаях, предусмотренных в п. 3.1. Правил, **Посетителю необходимо:**

3.6.2.1. **Для оформления возврата денежных средств за карты доступа в пределах операционных суток оплаты услуги** - обратиться в ту точку продаж услуг канатных дорог, в которой была приобретена карта доступа, предоставив следующие документы: фискальный чек, подтверждающий оплату услуг канатных дорог, приобретённую(ые) карту(ы) доступа и заявление на возврат денежных средств.

Если оплата была осуществлена безналичным расчётом с использованием банковской карты, необходимо обязательно предъявить платёжную банковскую карту, с которой была произведена первоначальная оплата.

Возврат денежной суммы производится только из той кассы, в которой была осуществлена оплата.

При соблюдении вышеперечисленных условий денежная сумма, подлежащая выплате, будет возвращена в момент обращения в точку продаж услуг канатных дорог. При возврате денежных средств на платёжную банковскую карту, с которой была произведена первоначальная оплата, зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась первоначальная оплата, в сроки, установленные правилами платёжных систем (от 7-ми до 30-ти календарных дней с момента предоставления указанных в настоящем пункте документов и оформления возврата).

Возврат по приобретённым через сайт услугам в пределах операционных суток заказа услуги, до момента получения приобретённых карт доступа в точках продаж услуг, осуществляется в виде отмены операции через личный кабинет сайта самостоятельно лицом, которым данная услуга была приобретена.

3.6.2.2. **Для оформления возврата денежных средств за карты доступа по окончании операционных суток оплаты услуги (в том числе и для оформления возвратов денежных средств по приобретённым через сайт услугам канатных дорог)** необходимо обратиться в точки продаж услуг канатных дорог, расположенные на нижних станциях канатных дорог, с заявлением на возврат денежных средств и приложить к нему фискальный чек или бланк интернет-заказа со штрихкодом, подтверждающий оплату услуг канатных дорог, приобретённую(ые) карту(ы) доступа, оригинал документа, подтверждающего личность приобретателя услуг канатных дорог (плательщика). Если оплата услуг подъёма по канатным дорогам осуществлялась платёжной банковской картой, номер карты необходимо обязательно указать в заявлении на возврат денежных средств.

Для оформления возврата денежных средств за карты доступа, приобретённые через сайт, Посетители также могут обратиться путём направления заявления на адрес электронной почты, указанной на сайте для приёма заявлений на возврат денежных средств, с приложением вышеперечисленных документов. Бланк заявления на возврат размещен на сайте. Все поля в заявлении являются обязательными для заполнения.

Денежная сумма, подлежащая возврату за карту доступа, будет возвращена Посетителю в течение 10 (десяти) дней со дня обращения.

При возврате денежных средств на платёжную банковскую карту, зачисление причитающихся денежных средств за неиспользованные (или частично использованные) карты доступа на канатные дороги, осуществляются на банковскую карту, с помощью которой производилась первоначальная оплата, в сроки, установленные правилами платёжных систем (от 7-ми до 30-ти календарных дней с момента предоставления указанных в настоящем пункте документов и оформления возврата).

3.6.3. Заявления на возврат денежных средств по неиспользованным или частично использованным картам доступа, приобретённым для пользования в период горнолыжного сезона, принимаются до истечения 30 календарных дней с момента окончания горнолыжного сезона.

При обращении в точки продаж услуг канатных дорог любым из вышеперечисленных способов по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания горнолыжного сезона, возврат денежных средств по неиспользованным или частично использованным картам доступа не осуществляется.

3.7. Утерянные, украденные и поврежденные карты доступа, как частично использованные, так и не использованные, не подлежат замене без фискального чека, подтверждающего продажу.

При замене бесконтактные карты оплачиваются дополнительно.

3.8. Найденные карты доступа передаются в кассы станций канатных дорог Курортов, куда могут обращаться потерявшие их Посетители.

В таком случае карты доступа могут быть безвозмездно возвращены Посетителю при предъявлении фискального чека, подтверждающего покупку.

Администрация рекомендует Посетителям после приобретения карт доступа на пользование услугами канатных дорог хранить фискальные чеки в безопасном месте.