

**Общество с ограниченной ответственностью «Газпром Поляна»
(ООО «Газпром Поляна»)**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Газпром Поляна»
_____ А.Н. Захаров
«07» января 2026 г. № б/н

**ПРАВИЛА
продажи услуг канатных дорог**

**г. Сочи
2026 г.**

1. Определения

Правила – настоящие правила продажи услуг канатных дорог Горно-туристического центра ПАО «Газпром» (далее – ГТЦ ПАО «Газпром»).

Канатные дороги – подвесные и буксировочные канатные дороги, находящиеся в Единой туристической зоне, расположенной на территории ГТЦ ПАО «Газпром».

Курорт – совокупность объектов туристской индустрии, принадлежащих ГТЦ ПАО «Газпром», включающих горнолыжные трассы и канатные дороги с обслуживающей инфраструктурой, в том числе на склонах хребта Псехако ГТЦ ПАО «Газпром» (далее – «Лаура») и на склонах хребта Аибга ГК «Альпика-Сервис» (далее – «Альпика»).

Администрация – Общество с ограниченной ответственностью «Газпром Поляна» (местонахождение: 354392, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи ул. Ачипсинская, д. 16, ОГРН 1037730004520, ИНН 7730163480, КПП 236701001).

Гость – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее, приобретшее и (или) использующее услугу канатных дорог Курорта.

Тариф – перечень услуг (с указанием наименования, количества, сроков оказания и стоимости Услуг), записанных на Билет, и утвержденных Администрацией.

Билет – бесконтактная карта либо бумажный носитель с QR-кодом, удостоверяющий право владельца на пользование услугами канатных дорог Курорта в соответствии с условиями выбранного тарифа. К категории «Билет» относятся прогулочные билеты, специальные предложения на комбинированные услуги и абонементы (однодневные, многодневные, сезонные).

Прогулочный билет предоставляет право пользования канатными дорогами Курорта в экскурсионном и прогулочном режимах в соответствии с приобретенным тарифом.

ЗАПРЕЩЕНО! Использование прогулочного билета для подъема с горнолыжным, сноубордическим снаряжением или снаряжением для беговых лыж.

Специальное предложение на комбинированные услуги предоставляет право пользования включенными в него услугами на особых условиях, утвержденных Администрацией.

Абонемент предоставляет право пользования услугами канатных дорог и горнолыжных трасс Курорта в соответствии с приобретенным тарифом.

Типы абонементов:

Однодневный абонемент предоставляет право многократного пользования канатными дорогами и горнолыжными трассами Курорта в течение 1 (одного) дня в соответствии с приобретенным тарифом.

Однодневный абонемент на дневное катание на беговых лыжах предоставляет право пользования канатными дорогами Курорта и трассами для беговых лыж Лыжно-биатлонного комплекса «Лаура» (далее - ЛБК «Лаура») в

течение 1 (одного) дня в соответствии с графиком работы канатных дорог Курорта и ЛБК «Лаура».

Многодневный абонемент предоставляет право многократного пользования канатными дорогами и горнолыжными трассами Курорта на период от двух дней в соответствии с приобретенным тарифом.

Сезонный абонемент предоставляет право пользования канатными дорогами, горнолыжными трассами и трассами для беговых лыж Курорта в течение всего сезона, на который он был приобретен. Перечень доступных объектов инфраструктуры определяется приобретенным тарифом.

Бесконтактная карта – пластиковая смарт-карта, оснащенная микропроцессором, соответствующая стандарту ISO/IEC 15693, с нанесенным на нее логотипом ГТЦ ПАО «Газпром», с уникальным двадцатизначным идентификационным номером, позволяющая предоставлять услуги канатных дорог Курорта с возможностью дозаписи тарифов и ее повторного использования.

Автоматизированная платежно-пропускная система (АППС) – комплексная система автоматизации работы Курорта, включающая: продажу услуг канатных дорог Курорта (через кассы и терминалы самообслуживания), регистрацию и идентификацию Гостей, контроль доступа на подъемники и финансовый учет.

Турникет – оборудование, оснащенное считывателями всех видов бесконтактных карт и сканерами бумажных билетов для контроля и порядка допуска Гостей на канатные дороги Курорта.

Единая туристическая зона – территория Курорта, доступ на которую осуществляется через турникеты, расположенные на нижних станциях канатных дорог (далее – НСКД) «Лаура» и «Альпика» при предъявлении Гостем действующего Билета, где количество проходов определяется условиями тарифа, записанного на Билет.

Автоматический кассовый терминал (АКТ) – устройство самообслуживания АППС, предназначенное для самостоятельного приобретения Гостями услуг в соответствии с установленными Правилами.

Точки продаж – стационарно расположенные на территории Курорта объекты (кассы, терминалы, стойки), предназначенные для оформления и продажи прогулочных билетов, абонементов и иных услуг, связанных с использованием канатными дорогами.

Сайт – официальный сайт Курорта www.polyanaski.ru

Телефон – 8-800-550-5333 колл-центр Курорта.

Летний экскурсионный сезон – период оказания услуг по подъёму на канатных дорогах Курорта в экскурсионном и прогулочном режимах. Даты открытия и закрытия летнего экскурсионного сезона устанавливаются Администрацией. На склонах «Лаура» и «Альпика» даты открытия и закрытия летнего экскурсионного сезона могут отличаться.

Горнолыжный сезон – период оказания услуг по подъёму на канатных дорогах Курорта (включая подъем с горнолыжным и сноубордическим снаряжением

и снаряжением для беговых лыж), а также пользования горнолыжными трассами на территории Курорта и трассами для беговых лыж Лыжно-биатлонного комплекса «Лаура» (далее - ЛБК «Лаура»), в том числе для проведения соревнований по лыжным гонкам и биатлону. Даты открытия и закрытия горнолыжного сезона устанавливаются Администрацией по своему усмотрению, в зависимости от погодных условий и состояния снежного покрова. На склонах «Лаура» и «Альпика» даты открытия и закрытия горнолыжного сезона могут отличаться.

Гость обязан самостоятельно уточнять даты открытия и закрытия летнего экскурсионного и горнолыжного сезонов. Актуальная информация размещается на Сайте, в новостных лентах в социальных сетях Курорта, а также предоставляется администраторами информационной службы (по телефону или лично на нижних станциях канатных дорог).

Написание указанных в настоящем разделе Правил терминов и определений может осуществляться в Правилах, как с заглавной, так и со строчной буквы, как в единственном, так и во множественном числе.

2. Общие положения

2.1. Правила определяют порядок и условия покупки услуг, а также права и обязанности Гостей, пользующихся услугами канатных дорог Курорта.

2.2. Правила являются публичной офертой ООО «Газпром Поляна», предложением заключить договор купли-продажи и оказания услуг канатных дорог на условиях, предусмотренных Правилами. Срок действия настоящей оферты не ограничен. Оплата стоимости услуг и проход через турникет являются полным согласием (акцептом оферты) Гостя с условиями Правил.

2.3. Приобретая услугу, Гость подтверждает, что ознакомлен и согласен с нижеследующим:

2.3.1. Договор оказания услуг подъема на канатных дорогах является абонентским в соответствии со статьей 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - РФ). Гость оплачивает услугу независимо от того, были ли затребованы им соответствующие услуги, равно как и с тем, что возврат оплаты за частично или полностью не использованные услуги Администрацией не производится, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами;

2.3.2. на территории Курорта осуществляется фото- и/или видео-фиксация Гостей;

2.3.3. на бесконтактной карте сезонного абонеента фиксируются следующие персональные данные Гостя: фото, фамилия, имя, отчество (при его наличии), дата рождения и номер телефона;

2.3.4. при оформлении сезонных абонементов и/или Билетов по специальным условиям, в том числе для льготных категорий граждан, Гость дает согласие на обработку своих персональных данных (приложение № 4, 5, 6). Согласие предоставляется на совершение следующих действий (операций) с персональными данными Гостя, необходимых для заключения и исполнения договора с Администрацией на основании настоящей оферты: сбор; запись;

систематизацию; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); использование; обезличивание; блокирование; уничтожение. Администрация обязуется обеспечивать конфиденциальность и безопасность персональных данных Гостя, не распространять и использовать их исключительно в указанных выше целях. В случае отказа Гость лишается возможности оформить сезонный абонемент и/или Билеты по специальным условиям, в том числе для льготных категорий граждан;

2.3.5. гость имеет право на получение информации о своих персональных данных, а также на их уточнение, блокирование и/или уничтожение. Данное право реализуется путем направления Администрации соответствующего письменного обращения с указанием имени, фамилии, номера телефона и почтового адреса;

2.3.6. гость ознакомлен и обязуется соблюдать настоящие Правила, Правила перевозки пассажиров на пассажирских подвесных канатных дорогах, Правила поведения на горнолыжных трассах, Правила поведения на территории горно-туристского центра ПАО «Газпром» и иные правила, действующие на территории Курорта, размещенные на сайте и/или в местах продажи услуг;

2.3.7. правила обязательны для исполнения, в том числе в случаях приобретения услуг юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, а также при заказе услуг для группы гостей или покупке услуг не в кассах Администрации;

2.3.8. администрация оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без возврата их стоимости, а также заблокировать абонемент или Прогулочный билет Гостя в следующих случаях:

попытка или совершение действий, нарушающих личную неприкосновенность окружающих (гостей, персонала);

оскорбление персонала или гостей;

нахождение в состоянии опьянения или под воздействием иных веществ, которое оскорбляет человеческое достоинство и общественную нравственность;

нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества;

нарушение Правил Курорта.

2.4. Приобретение услуг канатных дорог осуществляется через Точки продаж и на официальном сайте Курорта.

2.5. Время работы Курорта устанавливается Администрацией.

Администрация вправе:

в любой момент во время работы Курорта по своему усмотрению, в том числе по техническим, организационным, погодным и иным причинам (включая проведение спортивных соревнований и т.д.), закрывать для пользования любую канатную дорогу, горнолыжную трассу или склон;

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

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

2.6. До начала пользования услугами подъема на канатных дорогах Гость обязан самостоятельно ознакомиться с графиком работы канатных дорог, перечнем работающих канатных дорог и открытых для катания трасс. Данная информация размещена на Сайте, информационных стендах, в информационных центрах Курорта, а также предоставляется по Телефону.

2.7. Услуга подъема по канатным дорогам предоставляется после ее полной оплаты. Информация о стоимости и объеме услуг, входящих в тариф, размещена на Сайте, в Точках продаж, а также может быть предоставлена по Телефону.

2.8. До момента оплаты Гость обязан ознакомиться с действующими тарифами, правилами пользования канатными дорогами, условиями выбора тарифа в зависимости от возрастной категории, а также объемом услуг, предоставляемых по выбранному тарифу на дату посещения.

2.9. Гость обязан выбрать тариф, соответствующий своей возрастной категории. При обнаружении несоответствия выбранного тарифа возрастной категории Гостя Администрация вправе отказать в предоставлении услуги. Если несоответствие обнаружено до оказания услуги, стоимость услуги подлежит возврату. Если несоответствие обнаружено после прохождения Гостем через турникет, услуга считается оказанной, а денежные средства возврату не подлежат.

2.10. После покупки Гость обязан, не отходя от кассы, проверить в чеке следующие данные:

- наименование и стоимость приобретённых услуг;
- дату и время оказания услуг;
- количество услуг.

В случае несоответствия необходимо немедленно сообщить об этом кассиру для устранения ошибки. После прохода через турникет претензии к содержанию чека не принимаются, услуга считается оказанной.

2.11. Приобретая услугу, Гость обязан сохранять на весь период пользования Билет (Проголочный билет, билет на комбинированную услугу, абонемент или Сезонный абонемент) и кассовый чек, подтверждающие право пользования услугами канатных дорог, и предъявлять их по первому требованию представителей Администрации Курорта.

2.12. По всем общим вопросам, возникающим в ходе пользования услугами канатных дорог, Гость вправе направить обращение в письменной форме одним из следующих способов: по почте на адрес организации ООО "Газпром Поляна" (354392, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ачипсинская, д. 16), через официальный сайт Курорта (www.polyanaski.ru), по электронной почте (info@gazprom-polyana.ru).

Обращения (претензии), содержащие требования финансового характера, необходимо направлять в письменной форме, заверенной подписью

заявителя одним из следующих способов: по почте России на адрес организации ООО "Газпром Поляна" (354392, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ачипсинская, д. 16 или по электронной почте (general@gazprom-polyana.ru).

Обращение (претензия) составляется в произвольной форме и должно содержать следующие данные:

фамилия, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя, в зависимости от выбранного заявителем способа передачи информации;

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 финансовые требования);

собственноручную оригинальную подпись Гостя;

копии документов, подтверждающих требования заявителя;

номер телефона (по желанию заявителя).

Желаемый способ связи для предоставления ответа на обращение (почта России, электронная почта)

При соблюдении Гостем вышеуказанных требований письменный ответ на претензию направляется в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения претензии, если иные сроки рассмотрения претензии не установлены действующим законодательством.

Соблюдение указанного досудебного порядка разрешения спора для Гостя обязательно.

2.13. Администрация не несет ответственности за сохранность любого имущества Гостей (включая ценные вещи, документы, денежные средства, спортивный инвентарь и бесконтактные карты), оставленного на территории Курорта без присмотра.

Администрация не несет ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя, вследствие нарушения им правил, указанных в п. 2.3.6. Правил, а также за любой ущерб, причиненный Гостю в результате действий третьих лиц.

2.14. Правила посещения Единой туристической зоны регламентированы в утвержденных Администрацией тарифах и настоящих правилах.

3. Правила приобретения услуг канатных дорог Курорта

3.1. Приобретение услуг в Точках продаж:

3.1.1. Кассы канатных дорог.

В кассах канатных дорог можно приобрести Билеты любой категории: прогулочные билеты, абонементы (однодневные, многодневные, сезонные), а также билеты/абонементы по специальным предложениям и для льготных категорий граждан.

Оплата услуг в кассах канатных дорог производится с использованием контрольно-кассовой техники. К оплате принимаются: наличные денежные

средства, банковские карты, а также оплата через систему быстрых платежей (СБП) (при наличии технической возможности).

Для физических лиц стоимость услуг канатных дорог определяется утвержденным прейскурантом.

Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей стоимость услуг определяется договором. Оплата осуществляется в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет ООО «Газпром Поляна», а также в кассах нижних станций канатных дорог наличными или по банковской карте.

После оплаты Гостю предоставляется Билет с выбранным тарифом и фискальный чек, подтверждающий покупку.

3.1.2. АКТ.

С помощью АКТ можно:

- приобрести однодневные абонементы любой категории, кроме льготных и абонементов по специальным предложениям;

- приобрести прогулочные билеты любой категории, кроме льготных и билетов на комбинированные услуги;

- записать на бесконтактную карту тариф однодневного абонемента любой категории, кроме льготного и тарифа по специальным предложениям.

Перечень услуг, доступных для приобретения через АКТ, отображается в графическом меню на дисплее терминала.

Для приобретения абонемента или прогулочного билета необходимо выбрать наиболее подходящий тариф и следовать подсказкам на экране. К оплате принимаются: наличные денежные средства, банковские карты, а также оплата через систему быстрых платежей (СБП) (при наличии технической возможности). По завершении оплаты система распечатает фискальный чек, подтверждающий успешное проведение операции, а затем – прогулочный билет или 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 Курорта.

3.2. Приобретение услуг через Интернет-ресурс.

Для приобретения услуг необходимо зайти на Сайт.

Перечень услуг, доступных для онлайн-заказа, представлен в специальном разделе. Информация о возможности покупки конкретной услуги через Сайт размещена на странице с ее описанием.

Новым пользователям для получения доступа к покупкам на Сайте необходимо пройти регистрацию. Зарегистрированным пользователям для входа в личный кабинет необходимо ввести номер телефона и код из СМС.

Оплата услуг канатных дорог осуществляется безналичным способом: банковскими картами международных платежных систем или Систему быстрых платежей (СБП) (при наличии технической возможности).

Стоимость услуг определяется прейскурантом, действующим на момент оформления заказа на Сайте.

Время на оплату заказа ограничено. По истечении времени, установленного платежной системой, неоплаченный заказ автоматически отменяется.

Для оплаты заказа банковской картой вводятся следующие данные: номер карты, имя и фамилия владельца (как указано на карте), срок действия, а также CVV2/CVC2-код (3 цифры на обратной стороне карты).

По всем вопросам проведения платежа (в том числе в случае его отклонения), необходимо обратиться в службу поддержки банка-эмитента карты.

Безопасность платежей обеспечивается шифрованием данных по протоколу SSL.

Абонементы и билеты на комбинированные услуги, приобретённые на Сайте, подлежат активации и выдаче в Точках продаж (в кассах или АКТ, предназначенных для выдачи онлайн-заказов). Для получения необходимо предъявить в точке продаж бланк заказа с QR-кодом в бумажном или электронном виде (возможность приема данных с экрана устройства предоставляется при наличии технической возможности).

Прогулочные билеты, приобретённые на Сайте, активируются автоматически после покупки. Электронный билет содержит QR-код, который необходимо предъявить при проходе через турникет в распечатанном виде или с экрана мобильного устройства.

Услуги, приобретенные на Сайте в рамках одного заказа, выдаются полностью, частичная выдача заказа не производится.

Услуги, имеющие возрастные ограничения, активируются и выдаются только при предъявлении документа, подтверждающего возраст получателя (свидетельство о рождении или паспорта). Для гостей младше 18 лет при получении заказа в Точках продаж требуется обязательное присутствие взрослого сопровождающего старше 18 лет.

4. Правила пользования услугами канатных дорог Курорта

4.1. Проход на канатные дороги разрешен при наличии у Гостя действующего Билета и документа, подтверждающего оплату.

4.2. Возможность прохода к канатным дорогам через турникеты определяется автоматически при поднесении бесконтактной карты к считывающему устройству на расстоянии до 30 см или при сканировании QR-кода устройством, встроенным в турникет.

4.3. После поднесения бесконтактной карты или QR-кода к считывателю у Гостя есть 5 секунд для прохода через турникет. Если в течение этого времени Гость не осуществил проход, турникет возвращается в исходное положение, а попытка прохода не будет считаться использованной.

Внимание! Если при проходе через турникет Гость имеет при себе несколько действующих бесконтактных карт, устройство турникета может считать их одновременно. В этом случае время начала оказания услуг будет зафиксировано на каждой из этих карт, и услуги, записанные на эти карты, будут

считаться использованными. Во избежание случайного считывания рекомендуется в день посещения иметь при себе только ту бесконтактную карту, по которой Гость намерен воспользоваться услугой.

4.4. Бесконтактная карта входит в стоимость выбранного тарифа и предоставляется Гостю в постоянное пользование. Срок службы бесконтактной карты составляет до 3 (трех) лет с момента выдачи при условии отсутствия повреждений.

Рекомендуется хранить бесконтактные карты отдельно от других пластиковых карт, так как их одновременное нахождение может привести к сбою при считывании.

4.5. Все тарифы, кроме прогулочного билета, записываются на бесконтактную карту Курорта. Если у Гостя нет такой карты, он приобретает тариф, включающий в себя ее стоимость, в соответствии с действующим прейскурантом.

4.6. При записи нового тарифа на бесконтактную карту все ранее записанные тарифы, включая неиспользованные, стираются.

4.7. Стоимость услуг канатных дорог зависит от вида услуг, продолжительности услуг, дня и времени суток пользования услугами, а также категории граждан, приобретающих данные услуги.

4.8. Гостям, планирующим воспользоваться прокатом спортивного инвентаря (кроме беговых лыж), рекомендуется сначала оплатить услуги проката, а затем приобрести абонемент.

4.9. Рекомендуется воздержаться от занятий горнолыжным спортом Гостям при наличии следующих заболеваний и состояний: травмы, острые заболевания, хронические заболевания в стадии обострения. Ответственность за решение кататься при наличии противопоказаний лежит на самом Госте.

4.10. Продажа услуг Гостям – гражданам РФ в возрасте от 14 до 17 лет включительно, осуществляется с письменного согласия их законных представителей: родителей, усыновителей или попечителей в соответствии со статьей 26 Гражданского кодекса РФ.

4.11. Запрещается передавать Билеты третьим лицам, не имеющим права на их использование в соответствии с приобретенным тарифом или настоящими Правилами.

4.12. При проходе Гостя на канатные дороги без Билета или с Билетом, не соответствующим настоящим Правилам, Администрация вправе отказать ему в предоставлении услуг.

4.13. Подделка и использование поддельных Билетов являются основанием для привлечения виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.14. Билеты не предоставляют права на осуществление коммерческой деятельности на территории Курорта. При выявлении такой деятельности Администрация вправе отказать в обслуживании и потребовать покинуть территорию Курорта без компенсации стоимости услуг.

4.15. В случаях, предусмотренных в п. 4.11–4.14 настоящих Правил, уполномоченное Администрацией лицо вправе заблокировать или изъять Билет с целью:

передачи его уполномоченным органам в качестве доказательства для привлечения нарушителя к ответственности в соответствии с законодательством РФ;

возврата законному владельцу.

При неоднократном нарушении Правил Курорта Администрация вправе аннулировать Билет с последующим запретом на пользование услугами Курорта на весь сезон без права на компенсацию.

При изъятии, блокировке или разблокировке бесконтактной карты уполномоченный представитель Администрации составляет соответствующий акт по форме, утвержденной настоящими Правилами (приложение № 1, 2).

4.16. В случае утраты бесконтактной карты (включая порчу, утерю, кражу) неиспользованный тариф восстанавливается при предъявлении кассового чека в кассы нижних станций канатных дорог «Лаура» и «Альпика». Тариф записывается на новую карту, стоимость которой взимается в соответствии с действующим прейскурантом. Срок действия тарифа на новой карте будет соответствовать сроку действия тарифа на утраченной карте, при этом утраченная карта блокируется.

Найденные бесконтактные карты передаются администраторам в информационный центр и могут быть возвращены гостям при предъявлении чека, подтверждающего покупку.

4.17. В период горнолыжного сезона Гостю, утратившему однодневный или многодневный абонемент, необходимо обратиться к администраторам в информационный центр немедленно, либо не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента обнаружения утраты/порчи, и заполнить заявление на восстановление бесконтактного носителя по форме, утвержденной настоящими Правилами (приложение № 3). Срок рассмотрения обращения составляет до 10 рабочих дней.

В случае отсутствия нарушений, перечисленных в п. 4.11 - 4.14, восстановление утраченного или испорченного абонемента осуществляется после оплаты стоимости новой бесконтактной карты по действующему прейскуранту.

Если абонемент был заблокирован по вине владельца или им воспользовались третьи лица, стоимость восстановления составляет 1000 (одна тысяча) рублей.

5. Правила приобретения и пользования Сезонными абонементом

5.1. Приобретение сезонных абонементов возможно в кассах нижних станций канатных дорог и на официальном сайте Курорта.

5.2. Сезонные абонементы действуют с даты открытия по дату закрытия сезона.

5.3. Получение и оформление сезонных абонементов возможно только с даты открытия сезона при предъявлении в кассы нижних станций канатных дорог:

5.3.1. Оригинала документа, удостоверяющего личность Гостя, для которого приобретается сезонный абонемент (для граждан РФ) – паспорт гражданина РФ¹ или паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами территории РФ; для Гостей, не достигших возраста 14 лет – свидетельство о рождении; а для граждан других государств – паспорт иностранного гражданина/свидетельство о рождении²;

5.3.2. Письменного согласия на обработку персональных данных³, заполненного по форме, утвержденной настоящими Правилами (приложение № 4, 5, 6);

5.3.3. Интернет-заказа с QR-кодом на бумажном или электронном носителе (только для сезонных абонементов, приобретенных через Интернет-ресурс).

Выдача сезонных абонементов осуществляется при наличии полного пакета документов. В случае отсутствия оригинала документа, удостоверяющего личность, а также в случае несоответствия данных, указанных при оформлении заказа, Администрация вправе отказать в выпуске сезонного абонемента.

Оформление и выдача сезонного абонемента возможны только при личном обращении Гостя, для которого приобретается абонемент.

Для гостей, не достигших возраста 18 лет, оформление и получение сезонного абонемента возможно только в присутствии законного представителя, имеющего при себе оригинал документа, удостоверяющего личность.

5.4. Один Гость может приобрести не более одного сезонного абонемента соответствующей возрастной категории за сезон. Соблюдение данного ограничения контролируется на основании данных (фамилии, имени, отчества (при наличии) и даты рождения), предоставленных Гостем при приобретении абонемента.

При необходимости приобретения нескольких сезонных абонементов на Сайте одним плательщиком каждый абонемент необходимо оформить отдельным заказом на каждого гостя.

5.5. Не допускается переоформление приобретенного сезонного абонемента на другого гостя. В случае невозможности использования сезонного абонемента Гостем, для которого он был оформлен, осуществляется возврат денежных средств на условиях, утвержденных Администрацией и действующих на момент возврата.

5.6. Бесконтактные карты сезонных абонементов, используемые в прошедших сезонах, не могут быть использованы для дозаписи в следующем сезоне.

¹ Согласно п.1 ст.9 Федерального закона от 28.04.2023 № 138-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «О гражданстве Российской Федерации».

² Согласно Федеральному закону от 25.07.2002 №115-ФЗ

³ Согласно ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

5.7. На бесконтактную карту сезонного абонеента наносится фотография владельца. Идентификация личности осуществляется работниками службы охраны Курорта при каждом проходе через турникет.

5.8. После каждого прохода через турникет по сезонному абонементу активируется временная задержка на следующий проход. В горнолыжный сезон ее длительность равна времени подъема по канатной дороге и спуска по горнолыжной трассе, а в летний экскурсионный сезон – времени подъема и спуска по канатной дороге. Данное правило действует, если иное не установлено Администрацией.

5.9. Периоды продажи сезонных абонементов определяются Администрацией Курорта. Администрация Курорта вправе приостановить или возобновить продажу сезонных абонементов в любое время по своему усмотрению.

5.10. Сезонный абонемент предназначен исключительно для личного пользования. Запрещается:

передача сезонного абонеента третьим лицам;

предоставление права пользования услугами по сезонному абонементу другим лицам;

использование сезонного абонеента с целью осуществления коммерческой деятельности на территории Курорта.

В случае выявления нарушений Администрация Курорта вправе заблокировать сезонный абонемент.

При изъятии, блокировке или разблокировке сезонного абонеента уполномоченный представитель Администрации составляет соответствующий акт по форме, утвержденной настоящими Правилами (приложение № 2, 3).

5.11. В случае порчи, утери или кражи сезонного абонеента его восстановление производится по письменному обращению владельца при наличии кассового чека и оригинала документа, удостоверяющего личность. Для граждан РФ — это паспорт гражданина РФ или паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами территории РФ, для лиц, не достигших 14 лет, – свидетельство о рождении, а для граждан других государств – иностранный паспорт или свидетельство о рождении.

5.12. Гостю, утратившему сезонный абонемент, необходимо обратиться к администраторам в информационный центр немедленно, либо не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента обнаружения утраты/порчи, и оставить обращение, а также заполнить заявление на восстановление бесконтактного носителя по форме, утвержденной настоящими Правилами (приложение № 4). Срок рассмотрения обращения составляет до 10 рабочих дней.

В случае отсутствия нарушений, перечисленных в п. 5.10, восстановление утраченного или испорченного сезонного абонеента осуществляется после оплаты стоимости новой бесконтактной карты по действующему прейскуранту.

Если сезонный абонемент был заблокирован по вине владельца или им воспользовались третьи лица, стоимость восстановления составляет 5000 (пять тысяч) рублей.

6. Условия возврата денежных средств и выплаты компенсации

6.1. Возврат денежных средств осуществляется в следующих случаях:

наступление форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых более 70% канатных дорог полностью прекратили свою работу;

ухудшение состояния здоровья Гостя, которое не позволяет ему использовать услугу до окончания срока действия абонемент;а;

отказ Гостя от оплаченной, но не использованной услуги;

ошибка кассира при оформлении покупки при условии, что по приобретенному Билету не было проходов через турникет.

Условия возврата денежных средств, изложенные выше, не распространяются на услуги, оказываемые в рамках Единого абонемент;а, предоставляющего право пользования канатными дорогами и горнолыжными трассами Курорта и иных горнолыжных курортов города Сочи:

6.1.1. Наступление форс-мажорных обстоятельств.

При наступлении форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых работа более 70% канатных дорог была полностью прекращена, владельцам Билетов (за исключением держателей сезонных абонементов) по выбору может быть предоставлена одна из следующих форм компенсации:

дополнительный 1 (один) день пользования услугами, который предоставляется в течение того же сезона, в котором был приобретен Билет, по тому же тарифу и на тех же условиях, которые действовали на момент приостановки оказания услуг по форс-мажорным обстоятельствам;

денежная компенсация в размере специальной фиксированной ставки, утвержденной Администрацией в прејскуранте для частичного возврата денежных средств. **Важно!** Максимальная сумма выплаты не может превышать размер, установленный Администрацией.

Владельцам сезонных абонементов за период приостановки работы части канатных дорог по форс-мажорным обстоятельствам возврат денежных средств не производится.

Владельцам прогулочных билетов, которые успели воспользоваться услугой подъема, возврат денежных средств за период приостановки канатных дорог по форс-мажорным обстоятельствам не производится.

Возврат средств за частично использованные услуги в рамках специальных предложений на комбинированные услуги осуществляется с учетом стоимости использованных услуг по полному тарифу, действовавшему на дату посещения.

6.1.2. Ухудшение состояния здоровья Гостя, которое не позволяет ему использовать услугу до окончания срока действия абонемент;а.

Если состояние здоровья Гостя не позволяет ему использовать услугу до окончания срока действия абонемент;а, Гость может запросить частичный возврат его стоимости. В этом случае возврат осуществляется при условии предоставления медицинской справки, подтверждающей, что состояние здоровья Гостя не позволит ему использовать абонемент до окончания срока его действия.

Справка должна быть заверена подписью врача и печатью медицинского учреждения.

Если состояние здоровья ребенка не позволяет ему использовать услугу до окончания срока действия абонемент, родитель или законный представитель может запросить частичный возврат средств за один абонемент категории «детский», и, при необходимости, за один абонемент категории «взрослый», приобретенный родителем или законным представителем данного ребенка. Возврат осуществляется при условии предоставления медицинской справки, подтверждающей, что состояние здоровья ребенка не позволит ему использовать абонемент до окончания срока его действия. Справка должна быть заверена подписью врача и печатью медицинского учреждения.

Сумма возврата денежных средств по состоянию здоровья рассчитывается по специальной фиксированной ставке для частичного возврата в соответствии с прейскурантом, утвержденным Администрацией.

Полный возврат стоимости абонемента по состоянию здоровья возможен, если в АППС отсутствуют записи о проходах, т.е. абонемент не был использован.

6.1.3. Отказ от оплаченной, но не использованной услуги.

Гостям, которые не воспользовались оплаченными услугами, осуществляется возврат денежных средств в размере 100% от стоимости приобретенного Билета при условии, что обращение поступило до начала оказания услуг и предоставлен фискальный чек.

6.1.4. Ошибка кассира при оформлении покупки.

Если кассир ошибся при выборе тарифа или услуги, Гость имеет право на полный возврат средств при условии, что услуга не была оказана. Для возврата необходимо предоставить кассовый чек и Билет, выданные при покупке.

6.2. Возврат по причине погодных условий.

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

Перед прибытием на Курорт каждый Гость обязан самостоятельно ознакомиться с прогнозом погоды и условиями видимости любыми доступными способами, в том числе по телефону.

Следует учитывать, что в горной местности погода может меняться очень быстро и непредсказуемо.

6.3. Порядок и сроки возврата денежных средств.

6.3.1. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, за исключением случаев, когда такой способ возврата невозможен или иной способ прямо указан Гостем в заявлении о возврате.

Если оплата была произведена наличными денежными средствами, возврат осуществляется наличными в кассах Курорта.

Если оплата была произведена с использованием банковской карты, в том числе при онлайн оплате через Сайт или мобильное приложение Курорта,

возврат осуществляется на банковскую карту, с которой была произведена оплата.

В случае, если возврат на исходную банковскую карту технически невозможен (например, в связи с ее закрытием, блокировкой или истечением срока действия), Гость вправе подать заявление о возврате средств на иную банковскую карту или расчетный счет, указав в заявлении соответствующие реквизиты. В этом случае возврат осуществляется в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Курортом правильно оформленного заявления с указанием актуальных реквизитов.

Важно! Возврат денежных средств в кассах Курорта осуществляется только за услуги, приобретенные в Точках продаж Курорта или на официальном сайте. Возврат денежных средств за услуги, приобретённые у третьих лиц, не производится.

6.3.2. Возврат средств за услуги, приобретенные в Точках продаж.

Для осуществления возврата в течение операционных суток с момента оплаты необходимо обратиться в кассы нижних станций канатных дорог и предоставить следующие документы:

- фискальный чек;
- приобретенный прогулочный билет или абонемент;
- заполненное заявление на возврат (с указанием ФИО, причины возврата, суммы, номера телефона и личной подписи);
- документы, подтверждающие основание для возврата.

Для возврата по истечении операционных суток с момента оплаты дополнительно предоставляется документ, удостоверяющий личность плательщика.

Возврат денежной суммы при соблюдении вышеуказанных условий производится в момент обращения в точку продаж услуг канатных дорог.

Зачисление денежных средств на банковскую карту осуществляется в срок до 30 календарных дней с момента оформления возврата в соответствии с правилами платёжных систем.

В случае отсутствия поступления средств в указанный срок рекомендуется обратиться в службу поддержки банка-эмитента карты.

6.3.3. Возврат средств за услуги, приобретенные онлайн.

Для оформления возврата за услуги, приобретенные на Сайте, необходимо лично обратиться в кассы нижних станций канатных дорог или направить обращение по электронной почте, указанной на сайте для приема заявлений на возврат. Для этого потребуется предоставить:

заполненное заявление на возврат с указанием номера банковской карты, с которой была произведена оплата (бланк можно получить в кассе или скачать на Сайте);

бланк интернет-заказа с QR-кодом, подтверждающий оплату;

бесконтактную карту, на которую был записан тариф (если она была выдана);

оригинал или копию документа, удостоверяющего личность плательщика (паспорт).

Важно! Заявление на возврат принимается только от лица, производившего оплату. Все поля в заявлении обязательны для заполнения.

Если с момента покупки прошло не более 30 (тридцати) календарных дней, заказ не был выдан, а услуга не использована, Гость может самостоятельно произвести возврат денежных средств путем отмены операции в личном кабинете.

6.3.4. Возврат средств за неиспользованные или частично неиспользованные услуги горнолыжного или летнего экскурсионного сезона возможен в течение 30 (тридцати) календарных дней после его окончания.

Обращения по вопросу возврата, поступившие по истечении указанного срока, не рассматриваются.

РАЗРАБОТАЛ:

Начальник службы продаж _____/А.М. Астахов/
«__» _____ 2026 г.

СОГЛАСОВАНО:

И.О. начальника юридического
отдела _____/А.П. Тагашова/
«__» _____ 2026 г.

Форма

Приложение № 1
к Правилам продажи услуг
канатных дорог
ООО «Газпром Поляна»

**АКТ № _____
блокировки карты доступа**

«____» _____ 20__ г.
(дата)

_____ (место составления)

Мною, _____,
(ФИО уполномоченного лица)

а также:

(участвующие лица)

в присутствии _____ (тел. _____)
(ФИО владельца карты)

В помещении (№ ПОСТА, КОРПУС) _____
составлен настоящий акт блокировки карты доступа:

№ _____ от «____» _____ 20__ г.

_____ (ФИО владельца карты)

Причина блокировки:

(указывается нарушение пункта Правил, краткое описание)

, что подтверждается:

(указывается перечень подтверждающих нарушение доказательств)

Объяснение владельца карты:

_____ (подпись владельца карты)

Акт составлен «____» _____ 20__ г. _____ час. _____ мин.

Подписи:

1. _____ / _____
2. _____ / _____
3. _____ / _____

Форма

Приложение № 2
к Правилам продажи услуг
канатных дорог
ООО «Газпром Поляна»

АКТ № _____
о разблокировке карты доступа

« ____ » _____ 20__ г.
(дата)

(место составления)

Мною, _____,
(ФИО уполномоченного лица)

а также:

(участвующие лица)

в присутствии _____ (тел. _____)
(ФИО владельца карты)

В помещении (№ ПОСТА, КОРПУС) _____
составлен настоящий акт разблокировки карты доступа:

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

(ФИО владельца карты)

Причина блокировки:

(указывается нарушение пункта Правил, краткое описание)

, что подтверждается:

(указывается перечень подтверждающих нарушение доказательств)

Объяснение владельца карты:

(подпись владельца карты)

Акт составлен « ____ » _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Подписи:

1. _____ / _____ /
2. _____ / _____ /
3. _____ / _____ /

Форма

Приложение № 3
к Правилам продажи услуг
канатных дорог
ООО «Газпром Поляна»

Заявление на восстановление бесконтактного носителя

Я, _____ прошу
изготовить и выдать мне в установленный срок новую карту доступа на канатные
дороги (абонемент, сезонный абонемент, единый абонемент) в связи с тем, что
ранее полученная карта доступа (_____) была
украдена/ утеряна/ повреждена. Контактный телефон _____.

Информация об утерянном носителе: _____

Наименование оплаченного тарифа:

Место, дата и время приобретения:

С п.4.16, п. 4.17, п.5.11, п.5.12 настоящего Приказа ознакомлен и согласен.

_____/_____/_____
(подпись заявителя)

(дата)

Подтверждаю корректность указанных данных:

_____/_____/_____
(подпись заявителя)

(дата)

Форма

Приложение № 4
к Правилам продажи услуг
канатных дорог
ООО «Газпром Поляна»

Генеральному директору
ООО «Газпром Поляна»

Согласие на обработку персональных данных гостя (физического лица)

Настоящим я, _____
паспорт серии _____ № _____, выдан _____
_____, код подразделения _____

адрес регистрации: _____

контактный телефон: _____ электронная почта: _____

в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», подтверждаю свое согласие на обработку Обществом с ограниченной ответственностью «Газпром Поляна» Д.У. (ОГРН 1037730004520, ИНН 7730163480, адрес: 354392 Краснодарский край, с. Эстосадок, ул. Ачипсинская, д. 28/10, коттедж 26), моих персональных данных и персональных данных несовершеннолетнего(-их): _____

включая сбор, систематизацию, хранение, уточнение, использование, уничтожение моих персональных данных, с использованием средств автоматизации или без использования таких средств (далее - Согласие), для оказания Курортом услуг, создания общедоступного информационного справочника, в статистических целях, целях информационного обеспечения Курорта, соблюдения требований действующего законодательства, а также на передачу Курортом моих персональных данных третьим лицам, которые оказывают услуги на территории Курорта, для последующей обработки в целях учета и оплаты оказанных мне услуг третьими лицами.

Перечень моих персональных данных, на обработку которых я даю согласие: фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес регистрации по месту жительства, данные страхового номера обязательного пенсионного страхования (СНИЛС), фотоизображение, адрес электронной почты, контактный телефон.

Перечень персональных данных несовершеннолетнего (-их), на обработку которых я даю согласие: фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные либо данные свидетельства о рождении, адрес регистрации по месту жительства, данные страхового номера обязательного пенсионного страхования (СНИЛС), фотоизображение, адрес электронной почты, контактный телефон.

Об источниках и способах получения персональных данных, а также о последствиях отказа дать письменное Согласие на их получение предупрежден (а).

Согласие вступает в силу со дня подписания настоящего Согласия на обработку персональных данных гостя (физического лица) и действует в течение 3 (трех) лет либо до даты получения ООО «Газпром Поляна» моего отзыва Согласия. Отзыв Согласия - письменный документ, который может быть направлен в адрес ООО «Газпром Поляна» по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю ООО «Газпром Поляна».

«_____» _____ 20 ____ г.

Подпись

ФИО

Форма

Приложение № 5
к Правилам продажи услуг
канатных дорог
ООО «Газпром Поляна»

Генеральному директору
ООО «Газпром Поляна»

Подтверждение ознакомления с правилами ГТЦ ПАО «Газпром»

Настоящим я, _____
паспорт серии _____ № _____, выдан _____
_____, код подразделения _____

адрес регистрации: _____

контактный телефон: _____ электронная почта: _____

настоящим предоставляю подтверждение Обществу с ограниченной ответственностью «Газпром Поляна» Д.У. (ОГРН 1037730004520, ИНН 7730163480, адрес: 354392 Краснодарский край, с. Эстосадок, ул. Ачипсинская, д. 28/10, коттедж 26) свое ознакомление и согласие со всеми правилами, установленными на территории Горно-туристического центра ПАО «Газпром» (далее - ГТЦ ПАО «Газпром»), размещенными на официальном сайте Курорта Газпром Поляна [www. Polyanaski.ru](http://www.Polyanaski.ru) по ссылке <https://polyanaski.ru/resort/rules/>, и обязуюсь их неукоснительно соблюдать, я осведомлен (а) о необходимости самостоятельно отслеживать изменения в правилах, а также о возможных санкциях за нарушение указанных правил.

«_____» _____ 20 ____ г.

Подпись

ФИО

Форма

Приложение № 6
к Правилам продажи услуг
канатных дорог
ООО «Газпром Поляна»

Генеральному директору
ООО «Газпром Поляна»

Согласие на получение информации

Настоящим я, _____
паспорт серии _____ № _____, выдан _____
_____, код подразделения _____

адрес регистрации: _____

контактный телефон: _____ электронная почта: _____

в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», даю свое согласие Обществу с ограниченной ответственностью «Газпром Поляна» Д.У. (ОГРН 1037730004520, ИНН 7730163480, адрес: 354392 Краснодарский край, с. Эстосадок, ул. Ачипсинская, д. 28/10, коттедж 26) на получение информации об акциях, скидках, новых услугах, рекламы, распространяемой Курортом посредством электронной почты, рассылки коротких текстовых сообщений (sms) на указанные в Форме ознакомления с правилами Курорта Газпром Поляна, e-mail и телефонный номер.

« _____ » _____ 20 ____ г.

Подпись

ФИО