

## **ПРАВИЛА** **продажи услуг канатных дорог**

### **Определения:**

**Канатные дороги** – подвесные и буксировочные канатные дороги, расположенные на территории «Горно-туристического центра ПАО «Газпром» (далее – ГТЦ ПАО «Газпром») и Горно-климатического курорта «Альпика-Сервис» (далее – «Альпика»).

**Ски-пасс (skipass)** – электронный пропуск/карта доступа, удостоверяющий право его владельца на пользование канатными дорогами, включая подъем с горнолыжным и сноубордическим снаряжением, в течение одного дня, но не более срока действия выбранного тарифа.

**Бесконтактные (RFID) смарт-карты стандарта ISO/IEC 15693** - разновидность ски-пасса, предоставляющая его владельцу возможность неоднократного использования в соответствии с выбираемым тарифом.

**Экскурсионный билет** – пропуск/карта доступа, удостоверяющий право его владельца на однократный подъем/ спуск по канатным дорогам, без горнолыжного и сноубордического снаряжения.

**Абонемент** – электронный пропуск/карта доступа, удостоверяющий право его владельца на пользование канатными дорогами в течение срока, на который он был приобретен.

**Посетитель** – лицо, приобретшее, либо имеющее намерение приобрести услугу подъема на канатных дорогах.

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

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

**Тариф** – система ставок оплат использования подъема по канатным дорогам ГТЦ ПАО «Газпром».

**Администрация** – ООО «Свод Интернешнл».

**Горнолыжный сезон** – сезон реализации услуг подъема по канатным дорогам, включая подъемы с горнолыжным и сноубордическим оборудованием; пользование горнолыжными и сноубордическими трассами, а также трассами для беговых лыж, расположенными на верхних станциях канатных дорог. 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 размещаются на сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru). Посетители, приобретшие ски-пассы/абонементы на услуги канатных дорог обязаны самостоятельно ознакомиться с информацией об определении дат начала и окончания горнолыжного сезона (включая информацию о датах проведения тестовых катаний), размещенной на сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru), либо:

- путём обращения к администраторам информационной службы по телефону +7 (862) 259 50 52;
- у администраторов информационной службы ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика», расположенной на нижних станциях канатных дорог.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи ски-пассов, абонементов и экскурсионных билетов на канатные дороги (далее – Правила) определяют порядок и условия платных проходов через турникеты на канатные дороги посредством ски-пассов, абонементов и экскурсионных билетов, а также права и обязанности Посетителей, пользующихся ски-пассаами, абонементами и экскурсионными билетами.

1.2. Общий график (режим) работы ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика» устанавливается приказом по филиалу ООО «Свод Интернешнл» в Краснодарском крае.

Администрация вправе:

- по своему усмотрению открывать и/или закрывать для пользования Посетителями каждую отдельную канатную дорогу в часы работы ГТЦ ПАО «Газпром», а также склоны ГТЦ ПАО «Газпром» по технологическим, техническим, организационным, погодным и иным причинам (проведение спортивных соревнований и т.д.);
- вносить изменения в общий график (режим) работы ГТЦ ПАО «Газпром», обусловленные технологическими, техническими, организационными, погодными и другими причинами;
- по своему усмотрению открывать или закрывать горнолыжный сезон в зависимости от погодных условий и снежного покрова.

С режимом работы канатных дорог и точек продаж услуг канатных дорог можно ознакомиться на официальном сайте по адресу: [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru) и/или на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах ГТЦ ПАО «Газпром».

1.3. Каждый Посетитель, желающий воспользоваться услугами подъема по канатным дорогам, должен оплатить стоимость соответствующей услуги в кассе, в автоматическом кассовом терминале или оплатить услуги через Интернет-ресурс путем безналичного расчета с использованием банковских карт. Стоимость услуг зависит от вида услуг, продолжительности услуг, дня и времени суток пользования услугами. С тарифами можно ознакомиться на официальном сайте в сети интернет по адресу: [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru) и и/или на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах. Тарифы утверждаются генеральным директором ООО «Свод Интернешнл» и/или иным уполномоченным им на то лицом.

1.4. Приобретая услуги пользования канатными дорогами посредством АППС Посетитель берет на себя ответственность за достоверный выбор тарифа в соответствии с возрастной категорией. В случае несоответствия тарифа приобретенной услуги возрастной категории Посетителя, администрация, либо сотрудники охраны, уполномоченные администрацией производить контроль проходов на канатные дороги, имеют право отказать в предоставлении услуг. В данном случае возврат средств за неоказание услуг не производится.

1.5. Приобретая ски-пасс, абонемент или экскурсионный билет, Посетитель обязан сохранять до окончания пользования услугами чек об оплате.

1.6. Приобретая ски-пасс, абонемент или экскурсионный билет, Посетитель подтверждает, что ознакомлен и согласен с тем, что на территории ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика» осуществляется фото- и/или видео-фиксация Посетителей.

1.7. Посетитель обязан строго соблюдать настоящие Правила, Правила перевозки пассажиров на пассажирских подвесных канатных дорогах, Правила поведения на горнолыжных склонах и иные обязательные правила поведения (оказания услуг), действующие на территории ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика».

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

1.8. Администрация оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг Посетителю, нарушающему требования настоящих Правил, без возврата стоимости оплаченных услуг.

1.9. Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «Свод Интернешнл», то есть предложением заключить договор пользования услугами канатных дорог на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

Срок действия настоящей оферты не ограничен.

Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, приобретение/оплата стоимости соответствующих услуг является полным согласием (акцептом оферты) Посетителя с настоящими Правилами.

1.10. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе пользования услугами канатных дорог, Посетитель вправе направить письменную претензию в порядке, установленном настоящим пунктом Правил.

Письменная претензия, составленная в произвольной форме, должна содержать следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Посетителя;
- почтовый адрес Посетителя;
- обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии, со ссылками на соответствующие статьи настоящих Правил и действующих нормативных правовых актов;
- расчет суммы требований по претензии (если претензия содержит денежное требование);
- собственноручную оригинальную подпись Посетителя;
- перечень прилагаемых документов

и быть направлена ООО «Свод Интернешнл» по адресу: 354392, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, ул. Ачипсинская, 16, либо посредством электронной почты: [general@svod-int.ru](mailto:general@svod-int.ru).

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 вышеуказанного досудебного порядка разрешения спора для Посетителя обязательно.

1.11. Приобретая услуги канатных дорог (оплачивая услуги и/или непосредственно ими пользуясь), Посетитель подтверждает, что полностью ознакомился с настоящими Правилами, согласен с ними и обязуется выполнять, а также нести установленную ими ответственность.

1.12. Администрация не несет ответственности за сохранность имущества, ценных вещей, документов и денег Посетителей, включая сохранность спортивного инвентаря и приобретенных абонементов / ски-пассов / экскурсионных билетов, за вред, причиненный жизни или здоровью, а также ущерб, причиненный имуществу Посетителя вследствие нарушения им настоящих Правил или иных обязательных правил, действующих на территории ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика», а также за ущерб, причиненный Посетителю действиями третьих лиц.

## **2. Условия приобретения и пользования ски-пассами, абонементом и экскурсионными билетами**

2.1. Проход к канатным дорогам разрешается только при наличии у Посетителя ски-пасса, абонеента или экскурсионного билета, удостоверяющего право владельца на пользование канатными дорогами.

## 2.2. Способы приобретения ски-пасса, абонеента и экскурсионного билета.

### 2.2.1. Точки продаж услуг канатных дорог.

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.

При отсутствии у Посетителя бесконтактной (RFID) смарт-карты стандарта ISO/IEC 15693, необходимо обратиться в точки продаж услуг канатных дорог, расположенные на территории ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика», для ее приобретения согласно прейскуранту на бесконтактные карты для записи услуг канатных дорог ГТЦ ПАО «Газпром». При приобретении Посетителем услуг канатных дорог, оплата услуг осуществляется в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги канатных дорог для физических лиц.

При повторном использовании бесконтактной (RFID) смарт-карты стандарта ISO/IEC 15693, ранее приобретенной на территории ГТЦ ПАО «Газпром» или «Альпика», оплата услуг осуществляется в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги канатных дорог для физических лиц.

По завершении проведения оплаты Посетителю предоставляется фискальный чек, подтверждающий успешное проведение операции, а затем кассир производит запись выбранного тарифа на бесконтактную (RFID) смарт-карту стандарта ISO/IEC 15693 и выдает ее Посетителю.

### 2.2.2. Терминалы автоматизированной платёжно-пропускной системы (АППС).

С помощью терминалов АППС можно только:

- приобрести ски-пассы любой категории кроме льготных;
- приобрести экскурсионные билеты любой категории кроме льготных;
- пополнить существующий носитель (бесконтактную (RFID) смарт-карту стандарта ISO/IEC 15693) тарифами любой категории кроме льготных.

Билеты на экскурсионные программы ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика», предусматривающие подъём по канатным дорогам с посещением общественно-культурного центра «Галактика» (далее – ОКЦ «Галактика»), и абонеенты для приобретения через терминалы АППС не доступны.

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

Оплата услуг канатных дорог через терминалы АППС осуществляется в соответствии с утвержденным прейскурантом для физических лиц, приобретающих услуги на территории ГТЦ ПАО «Газпром».

### 2.2.3. Интернет-ресурс.

Для совершения покупки необходимо зайти на сайт [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru)

Для приобретения с использованием Интернет-ресурса доступны ски-пассы, абонеенты на услуги подъёма по канатным дорогам.

Получение доступа к осуществлению покупки возможно двумя способами:

- в случае первого использования сервиса покупки абонеента 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 на услуги канатных дорог, приобретенные через интернет-виджет [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru), активируются и выдаются на точках продаж услуг канатных дорог (информация о месторасположении точек продаж услуг канатных дорог и режиме их работы размещена на сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru)) индивидуально каждому лицу, для которого ски-пасс/абонемент был приобретен. Выдача и активация приобретенных ски-пассов/абонементов на услуги канатных дорог осуществляется в период горнолыжного сезона, при предъявлении в точки продаж интернет-заказа со штрих-кодом на бумажном носителе. Ски-пассы и/или абонементы на услуги канатных дорог, приобретенные через интернет-ресурс в рамках одного заказа, в точках продаж услуг канатных дорог частично не выдаются. Ски-пассы и/или абонементы 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 приобретен 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 18-ти лет, при получении сезонных абонементов услуг канатных дорог ГТЦ ПАО «Газпром» необходимо обязательное присутствие законного представителя.

Ски-пассы возможно активировать на бесконтактные (RFID) смарт-карты стандарта ISO/IEC 15693, ранее приобретенные на территории ГТЦ ПАО «Газпром».

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 или абонемент на услуги канатных дорог.

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 или абонементов к считывателям турникетов в радиусе 30 см от центра считывателя или экскурсионного билета к сканирующему устройству, расположенному на турникете.

После приложения ски-пасса, абонеента или экскурсионного билета 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 или экскурсионному билету. Продолжительность временной задержки определяется как суммарное время спуска и подъема.

2.5. На услуги канатных дорог действует гибкая система тарифов. Стоимость ски-пассов, абонементов 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 соответствующие договоры, действует отдельный прейскурант на услуги, предоставляемые ГТЦ ПАО «Газпром». Оплата производится наличным расчетом через точки продаж услуг ГТЦ ПАО «Газпром» или безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет филиала ООО «Свод Интернешнл» в Краснодарском крае.

2.6. ГТЦ ПАО «Газпром» вправе предоставлять скидки (льготы) на ски-пассы, абонементы и экскурсионные билеты. Размеры и виды скидок (льгот) утверждаются приказом генерального директора ООО «Свод Интернешнл» или уполномоченным на то лицом одновременно с утверждением тарифов, и размещается в сети Интернет по адресу [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru), а также в общедоступных местах на стендах в непосредственной близости от точек продаж услуг ГТЦ ПАО «Газпром».

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

- при условии обязательного присутствия лиц, имеющих право на пользование услугами канатных дорог на льготных условиях в соответствии с установленным в филиале ООО «Свод Интернешнл» в Краснодарском крае порядком;
- при предоставлении 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 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 18-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 реализации услуг канатных дорог на льготных условиях.

2.9. После того, как ски-пасс, абонемент или экскурсионный билет был приобретен, никакие скидки более Посетителю не предоставляются.

Приобретая абонемент/ски-пасс на канатные дороги, Посетитель соглашается с тем, что в соответствии со ст. 429.4 ГК РФ он оплачивает абонемент/ски-пасс независимо от того, будут ли им затребованы соответствующие абонементу/ски-пассу услуги, равно как и с тем, что возврат оплаты за частично или полностью неиспользованный абонемент/ски-пасс не производится (если иное прямо не предусмотрено настоящими Правилами).

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 18-ти лет, при получении сезонных абонементов услуг канатных дорог необходимо обязательное присутствие законного представителя.

2.11. Посетители обязаны иметь при себе приобретенные ски-пассы, абонементы или экскурсионные билеты.

Абонементы должны предъявляться по требованию работника ГТЦ ПАО «Газпром» вместе с документом, удостоверяющим личность.

2.12. Передача ски-пасса или абонемента третьему лицу ЗАПРЕЩЕНА.

2.13. При выявлении факта доступа на канатные дороги без ски-пасса, абонемента или экскурсионного билета или со ски-пассом, абонементом или экскурсионным билетом, не соответствующим установленным настоящими Правилами условиям, Посетителю будет отказано в доступе на территорию ГТЦ ПАО «Газпром».

2.14. Подделка ски-пассов, абонементов или экскурсионных билетов и использование подложных ски-пассов, абонементов или экскурсионных билетов являются основаниями для привлечения виновных лиц к уголовной, административной или гражданской ответственности согласно действующему законодательству РФ.

2.15. В случаях, описанных в п. 2.12, 2.13 и 2.14, ГТЦ ПАО «Газпром» вправе аннулировать ски-пасс, абонемент или экскурсионный билет, Уполномоченное ГТЦ ПАО «Газпром» лицо, вправе изъять ски-пасс, абонемент или экскурсионный билет с целью:

- передачи доказательства уполномоченным органам для привлечения к ответственности в соответствии с законодательством РФ;
- возврата ски-пасса, абонемента или экскурсионного билета его законному владельцу.

2.16. Виды тарифов, действующих на территории ГТЦ ПАО «Газпром», утверждаются соответствующим приказом уполномоченного лица ООО «Свод Интернешнл».

2.17. Даты начала и окончания каждого сезона определяются приказом генеральным директором ООО «Свод Интернешнл» или уполномоченным им на то лицом и доводятся до Посетителей путем размещения на официальном сайте по адресу [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru) и /или на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах.

### **3. Условия возвратов денежных средств и фиксированной компенсации в случае вынужденных перебоев в оказании услуг**

3.1. Возвраты 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 или абонемент в течение срока его действия;
- отказа Посетителя воспользоваться оплаченной, но не использованной услугой;
- ошибочно пробитого кассового чека.

### 3.2. Наступление форс-мажорных обстоятельств.

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

3.2.2. Владельцам абонементов (кроме сезонных абонементов) на пользование услугами канатных дорог в течение нескольких дней в горнолыжном сезоне может быть предоставлена компенсация за причинение неудобств в период их пребывания на территории ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика».

Посетитель может выбрать форму компенсации:

- дополнительный 1 (один) день до конца горнолыжного сезона (дневное катание);

или

- 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 не имел возможности пользоваться канатными дорогами по причине их (канатных дорог) остановки, в соответствии с утвержденным в филиале прејскурантом на специальную фиксированную ставку для расчёта частичного возврата.

3.2.3. Владельцам ски-пассов предоставляется денежная компенсация за причинение неудобств в период их пребывания на территории ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика», 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 в филиале прејскурантом 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 прекращена по форс-мажорным обстоятельствам, не производится.

Сумма компенсации ни при каких обстоятельствах не должна превышать описанный выше фиксированный размер компенсации.

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

В случае если состояние здоровья Посетителя не позволит ему использовать абонемент в течение срока его действия, то он может запросить частичный возврат стоимости ски-пасса или 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 или абонемент в течение срока его действия. Возврат денежных средств осуществляется только по тому ски-пассу/абонементу, владельцу которого состояние здоровья не позволяет использовать приобретенный ски-пасс/абонемент в течение срока его действия.



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.

Сумма возврата денежных средств рассчитывается пропорционально количеству неиспользованных дней периода, на который приобретен абонемент, с даты предъявления администрации заявления на возврат денежных средств по дату окончания периода, на который приобретен абонемент, при этом средняя стоимость одного дня рассчитывается как частное от деления стоимости абонемента на количество дней действия абонемента (с даты покупки по дату окончания действия абонемента).

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

Посетителям, которые не воспользовались оплаченной услугой экскурсионного подъёма по канатным дорогам, приобретёнными экскурсионными программами ГТЦ ПАО «Газпром» и «Альпика», ски-пассажи, 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 ГТЦ ПАО «Газпром» не несет ответственности за погодные условия. Возврат денежных средств по причине погодных условий и/или отсутствия снежного покрова не производится.

Каждый Посетитель должен самостоятельно получать информацию о прогнозе погоды и условиях видимости любыми возможными способами (через работников ГТЦ ПАО «Газпром», с помощью телевидения, радио, Интернета и других источников информации).

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

#### 3.6. Порядок и сроки рассмотрения, осуществления возвратов денежных средств.

3.6.1. Возвраты денежных сумм 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 безналичным расчётом, то возврат будет произведён только на ту платёжную пластиковую карту, которой была осуществлена оплата.

Если услуги канатных дорог были приобретены через личный кабинет на интернет-сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru), возврат денежных средств осуществляется на платёжную карту, с которой была произведена оплата услуг канатных дорог через личный кабинет на сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru).

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

3.6.2.1. **Для оформления возврата денежных средств за ски-пассы, абонементы, экскурсионные программы или экскурсионные билеты в пределах операционных суток оплаты услуги** - обратиться в ту точку продаж услуг канатных дорог, в которой были приобретены ски-пассы, абонементы, экскурсионные программы или экскурсионные билеты, предоставив следующие документы: фискальный чек, подтверждающий оплату услуг канатных дорог,

приобретённую(ые) карту(ы) доступа на канатные дороги и заявление на возврат денежных средств.

Если оплата была осуществлена безналичным расчётом с использованием пластиковой 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 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 оформления возврата, т.е. предоставления в точку продаж услуг канатных дорог заявления на возврат денежных средств и полного пакета документов, необходимых для осуществления возврата).

Возврат по приобретенным через интернет-сайт [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru) услугам канатных дорог, в пределах операционных суток заказа услуги, до момента получения приобретённых карт доступа в точках продаж услуг канатных дорог, возврат осуществляется в виде отмены операции через личный кабинет интернет-сайта [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru), самостоятельно лицом, которым данная услуга была приобретена.

**3.6.2.2. Для оформления возврата денежных средств за ски-пассы, абонементы, экскурсионные программы или экскурсионные билеты по окончании операционных суток оплаты услуги (в том числе и для оформления возвратов денежных средств по приобретённым через интернет-сайт [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru) 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 штрих-кодом, подтверждающий оплату услуг канатных дорог, приобретённую(ые) карту(ы) доступа на канатные дороги, оригинал документа, подтверждающего личность приобретателя услуг канатных дорог (плательщика). Если оплата услуг подъёма по канатным дорогам осуществлялась платёжной пластиковой картой, номер карты необходимо обязательно указать в заявлении на возврат денежных средств.

Для оформления возврата денежных средств за ски-пассы, абонементы, экскурсионные программы или экскурсионные билеты, приобретённые через интернет-сайт [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru), Посетители также могут обратиться путём направления на адрес электронной почты, указанной на сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru) для приёма заявлений на возврат денежных средств, следующих документов, направив вышеперечисленный пакет документов. Бланк заявления на возврат размещен на сайте [www.polyanaski.ru](http://www.polyanaski.ru). Все поля в заявлении являются обязательными для заполнения.

Денежная сумма, подлежащая выплате за ски-пасс, абонемент, экскурсионный билет или билет на экскурсионную программу ГТЦ ПАО «Газпром», будет возвращена Посетителю в течение 10 (десяти) дней со дня обращения в точку продаж услуг канатных дорог.

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 платежных систем (от 7-ми до 30-ти календарных дней с момента оформления возврата, т.е. предоставления в точку продаж услуг канатных дорог заявления на возврат денежных средств и полного пакета документов, необходимых для осуществления возврата.

3.6.3. Заявления на возврат денежных средств по неиспользованным или частично использованным картам доступа на канатные дороги, приобретённых для пользования в период горнолыжного сезона, принимаются с момента приобретения услуг канатных дорог, на протяжении горнолыжного сезона, и в течение 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, возвраты денежных средств по неиспользованным или частично использованным ски-пассам/абонементам/экскурсионным билетам/программам на услуги канатных не осуществляются.

3.6.4. Заявления на возврат денежных средств по неиспользованным картам доступа на канатные дороги и экскурсионным программам ГТЦ ПАО «Газпром», приобретённым для пользования в период летнего сезона, принимаются с момента приобретения услуг канатных дорог, на протяжении летнего сезона, и в течение 30 календарных дней с момента окончания летнего сезона.

При обращении в точки продаж услуг канатных дорог любым из вышеперечисленных способов по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания летнего сезона, возвраты денежных средств по неиспользованным или частично использованным ски-пассам/абонементам/экскурсионным билетам/программам на услуги канатных дорог не осуществляются.

3.7. Утерянные, украденные, забытые и поврежденные карты доступа на пользование услугами канатных дорог, как частично использованные, так и не использованные, не подлежат замене без фискального чека, подтверждающего продажу.

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

В таком случае Карты доступа на пользование услугами канатных дорог могут быть безвозмездно возвращены Посетителю при предъявлении фискального чека, подтверждающего продажу.

ГТЦ ПАО «Газпром» рекомендует Посетителям после приобретения карт доступа на пользование услугами канатных дорог хранить фискальные чеки в безопасном месте.