

ПРАВИЛА продажи услуг канатных дорог

Определения.

Правила – настоящие правила продажи 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, 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 «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, приобретшее 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.

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 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.

Точки продаж – точки продаж услуг канатных дорог, расположенные на территории Курортов.

Сайт – официальный сайт Курортов www.polyanaski.ru

Телефон – **+7 (862) 2-595-595** телефон информационной службы Курортов.

Горнолыжный сезон – сезон реализации услуг подъема по канатным дорогам, включая подъемы с горнолыжным и сноубордическим оборудованием, пользования расположенными на территории Курортов горнолыжными трассами, а также трассами для беговых лыж Совмещенного комплекса для проведения соревнований по лыжным гонкам и биатлону. Даты открытия и закрытия горнолыжного сезона Администрация вправе определять по своему усмотрению в зависимости от погодных условий и снежного покрова. Даты открытия и закрытия горнолыжного сезона на склонах «Лаура» и «Альпика» могут отличаться. Информация об определении дат начала и окончания горнолыжного сезона и 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, 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, а также при покупке услуг не в кассах Администрации.

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 графиком 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 или оставить претензию с помощью информационного планшета, установленного на информационных стойках нижних станций канатных дорог Курортов.

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 (для письменных претензий);
- копии прилагаемых документов (для письменных претензий),

- адрес электронной почты (для претензий, оставленных посредством информационного планшета),
- 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.

Информация о месторасположении точек продаж и режиме их работы размещена на Сайте.

Оплата осуществляется с применением контрольно-кассовой техники в Точках продаж. Расчётно-кассовое обслуживание осуществляется при расчете наличными денежными средствами, при расчете с использованием безналичной банковской карты.

Для покупки услуг подъема на канатных дорогах, включая подъём с горнолыжным и сноубордическим снаряжением, необходимо купить бесконтактную карту в Точках продаж (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, с последующей записью кассиром выбранного тарифа на бесконтактную карту и выдачей её Посетителю.

2.2.2. АКТ.

С помощью АКТ можно:

- приобрести абонементы любой категории кроме льготных, сезонных;
- приобрести экскурсионные билеты любой категории кроме льготных и билетов на совмещенные туры;
- записать на приобретенную ранее бесконтактную карту тариф на услуги любой категории кроме льготных, сезонных абонементов, билетов на совмещенные туры.

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.

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

Получение доступа к осуществлению покупки возможно двумя способами:

- в случае использования сервиса покупки абонемента через Интернет впервые, необходимо произвести регистрацию;
- при повторном использовании сервиса необходимо ввести e-mail и пароль ранее зарегистрированного пользователя.

Срок действия активации учетной записи составляет 1 месяц с момента регистрации. Процедуру активации с подтверждением электронной почты, необходимо выполнять ежемесячно. По истечении этого срока необходимо повторить процедуру подтверждения адреса электронной почты. При попытке использования учётной записи с просроченной активацией на указанный адрес электронной почты будет отправлен код подтверждения, который необходимо ввести в соответствующее поле.

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 40 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 эмитента карты.

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

Абонементы и экскурсионные билеты на услуги канатных дорог, приобретённые через Интернет-ресурс, активируются и выдаются в Точках продаж (АКТ и кассы, обозначенные для выдачи интернет заказа). Выдача и активация приобретённых карт доступа осуществляются в период горнолыжного сезона, при предъявлении в Точки продаж бланка заказа со штрих-кодом на бумажном носителе или на электронном носителе (при наличии технической возможности). Карты доступа, приобретённые через Интернет-ресурс в рамках одного заказа, в Точках продаж выдаются единовременно. Выдача заказа частями не предусмотрена. Карты доступа категории «детский» могут быть активированы и выданы в Точках продаж

только при наличии подтверждающих документов (свидетельства о рождении или паспорта ребёнка).

Сезонные абонементы на услуги канатных дорог, приобретённые через Интернет-ресурс, активируются и выдаются в Точках продаж (АКТ и кассы, обозначенные для выдачи интернет заказа). Выдача и активация приобретённых карт доступа осуществляются в период горнолыжного сезона, при предъявлении в Точки продаж бланка заказа со штрих-кодом на бумажном носителе или на электронном носителе индивидуально каждому лицу, для которого была приобретена карта доступа. Оформление сезонного абонемента возможно только при личном обращении лица, данные которого были указаны при оформлении заказа. На одно лицо может быть оформлен только один сезонный абонемент. Для оформления Сезонного абонемента необходимо предъявить 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"), заполненное по форме, утверждённой Администрацией. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность или несоответствия данных, в выпуске сезонного абонемента будет отказано.

Для лиц, не достигших возраста 14 лет, при получении сезонных абонемента на услуги канатных дорог Курортов необходимо обязательное присутствие законного представителя.

Экскурсионные билеты на услуги канатных дорог, приобретённые через Интернет-ресурс, активируются при покупке, содержатся в Интернет-заказе в виде штрих-кодов 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 абонемент или сезонный абонемент.

Посетителю, желающему воспользоваться услугами проката беговых лыж, необходимо приобрести в кассах канатных дорог экскурсионный билет.

2.4. Возможность прохода к канатным дорогам через турникеты определяется автоматически при поднесении 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 секунд для 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.

Внимание! Если при проходе через турникет Посетитель имеет при себе несколько действующих карт доступа, сканирующее устройство турникета может зафиксировать время начала пользования услугами по каждой карте доступа одновременно, в результате чего услуга по соответствующей карте доступа будет считаться оказанной. Во избежание случайного считывания карт доступа, в день пользования услугами канатных дорог Посетителю необходимо иметь при себе только ту карту доступа, по которой он намерен воспользоваться услугой.

Посетителю, во избежание сбоев на турникетах при посадке на канатную дорогу, рекомендуется хранить абонементы отдельно от других пластиковых карт.

При совершении Посетителем прохода в течение 5 секунд включается временная задержка на повторный проход по данному абонементу, сезонному

абонементу или экскурсионному билету. Продолжительность временной задержки определяется как суммарное время спуска и подъема.

2.5. Стоимость абонементов, сезонных абонементов, совмещенных 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 безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет филиала ООО «Свод Интернешнл» в Краснодарском крае.

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.

2.6. Посетители обязаны иметь при себе действующие карты доступа.

Сезонные абонементы должны предъявляться по требованию работников Курортов вместе с документом, удостоверяющим личность.

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

2.8. 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.

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

2.10. 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.

2.11. В случаях, описанных в п.2.7–2.10, 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 Российской Федерации;
- возврата карты доступа ее законному владельцу.

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

- травмы, острые и хронические заболевания в стадии обострения.

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 абонемент, сезонный абонемент в течение срока его действия;
- состояние здоровья ребенка (до 14 лет) не позволяет использовать абонемент до окончания срока его действия, возврат денежной суммы осуществляется за абонемент категории «детский» и, в случае необходимости, за один абонемент категории «взрослый», приобретенный родителем или законным представителем ребенка, чье здоровье не позволяет использовать абонемент до окончания срока его действия;
- отказа Посетителя воспользоваться оплаченной, но не использованной услугой;
- ошибочно пробитого кассового чека, при условии отсутствия проходов через турникет по абонементам и экскурсионным турам.

Условия и порядок возврата за услуги подъема 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. Владельцам 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, в соответствии с утвержденным Администрацией преysкурантом на специальную фиксированную ставку для расчёта частичного возврата.

3.2.3. Владельцам абонементов предоставляется денежная компенсация за отсутствие возможности пользоваться услугой подъема на канатных дорогах в период их пребывания на территории Курортов, в соответствии с утвержденным Администрацией преysкурантом на специальную фиксированную ставку для расчета 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 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, Посетитель может запросить частичный возврат стоимости 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 абонемент или сезонный абонемент в течение срока его действия.

Возврат денежных средств осуществляется только по тому абонементу/сезонному абонементу, владельцу которого состояние здоровья не позволяет использовать приобретенную карту доступа в течение срока ее действия

Если состояние здоровья ребенка не позволит ему использовать карту доступа в течение срока его действия, один родитель или законный представитель ребенка может запросить частичный возврат стоимости абонемента или сезонного абонемента. Возврат денежной суммы осуществляется при условии предоставления медицинской справки, подписанной врачом и скрепленной печатью медицинского учреждения, подтверждающей, что состояние здоровья ребенка не позволит ему использовать абонемент или сезонный абонемент в течение срока его действия. Возврат денежных средств осуществляется за абонемент/сезонный абонемент категории «детский» и, в случае необходимости, за один абонемент/сезонный абонемент категории «взрослый», приобретенный родителем или законным представителем ребенка, чье здоровье не позволяет использовать абонемент до окончания срока его действия.

В случае неиспользования одной из услуг, включенных в совмещенный тур по соответствующему билету, предоставляется возможность пользования такой услугой в любой другой день в течение 7 (семи) дней с момента приобретения билета, согласно приобретённому тарифу, с учетом графика работы объекта, на котором предоставляется соответствующая услуга. При использовании одной из услуг экскурсионной программы совмещенного тура, стоимость неиспользованной услуги возврату не подлежит, обмен билетов не осуществляется.

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

Владельцам абонементов/сезонных абонементов на пользование услугами канатных дорог Курортов в горнолыжном сезоне в случаях, когда состояние здоровья Посетителя не позволяет использовать приобретённый абонемент в течение срока его действия, расчёт денежной суммы возврата осуществляется в соответствии с утвержденным Администрацией преискурантом на специальную фиксированную ставку для расчета частичного возврата.

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.

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 Курортов, 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 производятся.

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 платёжную 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 точку продаж, в которой была приобретена карта доступа, предоставив следующие документы:

- фискальный чек, подтверждающий оплату услуг канатных дорог;
- приобретённую(ые) карту(ы) доступа;
- заявление на возврат денежных средств (в заявлении указывается: фамилия, имя, отчество Посетителя; причина возврата; подпись Посетителя; сумма возврата; номер телефона);
- документы, подтверждающие право 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 приобретенным 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.