

# ПРАВИЛА ПРОДАЖИ УСЛУГ КАНАТНЫХ ДОРОГ ВСЕСЕЗОННОГО ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОГО КОМПЛЕКСА «АРХЫЗ»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила определяют порядок продажи/приобретения ски-пассов и условия пользования платными услугами – проходы через турникеты на канатные дороги всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз» (далее – услуги, ВТРК «Архыз», Курорт соответственно), предоставляемыми акционерным обществом «Управляющая компания Архыз» (далее – АО «УК Архыз», Общество) на территории Курорта, находящегося по адресу: 369152, улица Горная, д.1, с.Архыз, Карачаево-Черкесская Республика, РФ.

1.2. АО «УК Архыз» является юридическим лицом в соответствии с законодательством РФ и действует на основании Устава. Место нахождения АО «УК Архыз» и администрации Курорта: 369152, ул. Горная, д.1, с. Архыз, Карачаево-Черкесская Республика, РФ.

1.3. Номер телефона информационного офиса Курорта: 8-800-100-555-9 (с 8:30 до 17:30), звонок бесплатный по России.

1.4. Номер телефона операторской (диспетчерской) службы: 8-928-655-01-12.

1.5. Режим работы Курорта, режим работы администрации Курорта, а также графики (режимы работы) оказания отдельных видов услуг утверждаются локальным нормативным актом АО «УК Архыз». С данной информацией можно ознакомиться на официальном сайте Курорта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://www.resort-arkhyz.ru> и(или) на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах Курорта.

1.6. Курорт в своей деятельности руководствуется законодательством РФ, Уставом АО «УК Архыз», настоящими Правилами и локальными нормативными актами АО «УК Архыз».

1.7. Настоящие Правила являются публичной офертой Общества, то есть предложением заключить договор на предусмотренных Правилами условиях. Срок действия настоящей оферты не ограничен. Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, оплата стоимости соответствующих услуг в кассу Курорта является полным согласием (акцептом оферты Общества) с настоящими Правилами.

1.8. Правом пользования услугами Курорта обладают юридические, а также физические лица всех возрастных категорий (далее – Посетители), кроме следующих категорий:

– лица, находящиеся под воздействием алкогольных, наркотических или психотропных веществ;

– лица, поведение которых представляет опасность для безопасности и/или состояния Курорта или противоречит общественным нормам поведения;

– дети до 14 лет (кроме случаев посещения ими Курорта в сопровождении совершеннолетних лиц, которые несут полную ответственность за поведение детей и соблюдение ими настоящих Правил);

– лица с ограниченными возможностями, которым по причине их ограниченных возможностей необходима помощь другого лица (кроме случаев посещения ими Курорта в сопровождении совершеннолетнего лица);

– иные лица, указанные в правилах оказания отдельных видов услуг Курорта.

1.9. Тарифы на услуги канатных дорог Курорта (далее – тарифы) утверждаются локальным нормативным актом АО «УК Архыз». С тарифами можно ознакомиться на официальном сайте Курорта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://www.resort-arkhyz.ru> и(или) на стендах, расположенных в общедоступных местах у касс Курорта. Курорт оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять тарифы на услуги. Об изменениях тарифов администрация Курорта извещает Посетителей, публикуя сообщение об этом на официальном сайте <http://www.resort-arkhyz.ru> и(или) на стендах, расположенных в общедоступных местах у касс Курорта. В случае изменения тарифов ранее внесенная оплата по новым тарифам не пересчитывается.

1.10. Даты начала и окончания каждого сезона определяются локальным нормативным актом АО «УК Архыз» и доводятся до Посетителей путем размещения на официальном сайте Курорта по адресу <http://www.resort-arkhyz.ru> и/или на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах Курорта.

1.11. Посетитель дает согласие на обработку Обществом своих персональных данных. Согласие дается Посетителем в целях заключения с Обществом договора на основании настоящей оферты и его дальнейшего исполнения, предоставления Посетителю информации об оказываемых Курортом услугах, и распространяется на следующую информацию: фамилия, имя, отчество, телефон, e-mail, данные паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, место жительства, фотография (далее – персональные данные). Согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении персональных данных Посетителя, которые необходимы или желаемы для достижения вышеуказанных целей, включая, без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Общество обязуется обеспечивать безопасность и конфиденциальность персональных данных Посетителей, не распространять персональные данные и использовать их исключительно в вышеуказанных целях. Посетитель имеет право на получение информации о его персональных данных, а также право на уточнение, блокирование и/или уничтожение персональных данных. Данное право может быть реализовано Посетителем путем направления в адрес Курорта соответствующего письменного обращения, с указанием имени, фамилии и почтового адреса, или сообщения в адрес электронной почты: [info@resort-arkhyz.ru](mailto:info@resort-arkhyz.ru).

1.12. Общество является управляющей компанией Курорта, а также собственником отдельных установленных на ней технических сооружений, оборудования и иного имущества, оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг Курорта и нахождении на территории Курорта любому Посетителю, нарушающему требования настоящих Правил, без каких-либо дополнительных объяснений и без возврата стоимости оплаченных услуг.

1.13. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе пользования услугами Курорта, Посетитель должен обращаться за их разрешением к администрации Курорта (стойка информационного офиса). Все споры или разногласия разрешаются путем направления письменных претензий в порядке, установленным настоящим пунктом Правил. Письменная претензия Посетителя должна быть заявлена непосредственно в день оказания некачественной, по мнению Посетителя, услуги и рассмотрена принимающей стороной (администрацией Курорта) с направлением письменного ответа заявителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения претензии не установлены действующим законодательством РФ. В случае непредъявления претензии Посетителя в день оказания услуги, услуга считается оказанной в надлежащем качестве и полностью принятой Посетителем без замечаний. Посетитель также имеет право оставить свою претензию в Книге отзывов и предложений, находящейся в администрации Курорта. Указанная претензия рассматривается администрацией Курорта в течение 3 (трех) рабочих дней. Для сведения лица, написавшего претензию, а также контролирующих лиц, администрация Курорта проставляет в Книге отзывов и предложений на оборотной стороне заявления отметку о принятых мерах.

1.14. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам в претензионном порядке они подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством РФ.

1.15. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при приобретении услуг Курорта юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, физическими лицами, а также группой лиц.

1.16. Споры и разногласия между юридическими лицами в связи с оказанием услуг согласно настоящим Правилам, после соблюдения обязательной досудебной процедуры урегулирования передаются на рассмотрение Арбитражного суда Ставропольского края. При этом используется версия настоящих Правил только на русском языке.

1.17. Споры и разногласия между физическими лицами и Обществом в связи с оказанием услуг согласно настоящим Правилам, после соблюдения обязательной досудебной процедуры урегулирования, передаются на рассмотрение суда в соответствии с законодательством РФ. При этом используется версия настоящих Правил только на русском языке.

1.18. Со схемой Курорта, на которую в том числе нанесены схемы горнолыжных трасс с обозначением категорий сложности, а также схемы расположения канатных дорог с указанием их названий, объекты инфраструктуры, пункты оказания первой медицинской помощи, сервисные и информационные пункты можно ознакомиться на официальном сайте Курорта в сети Интернет по

адресу <http://www.resort-arkhyz.ru>, в общедоступных местах Курорта на информационных стендах, а также в кассах Курорта. Каждый Посетитель, приобретая услуги Курорта, обязан ознакомиться с данной схемой.

1.19. Словесные, изобразительные, объемные и другие обозначения или их комбинации, использованные в настоящих Правилах, постерах, указателях, ски-пассах, другой продукции Курорта, защищены авторскими правами и не подлежат использованию кроме как на основаниях и в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

1.20. Приобретая услуги Курорта (оплачивая услуги и/или непосредственно ими пользуясь) Посетитель подтверждает, что он полностью ознакомился с настоящими Правилами, согласен с ними и обязуется выполнять, а также нести установленную данными Правилами ответственность. Ответственность за последствия, возникшие вследствие незнания или несоблюдения настоящих Правил, Посетитель несет самостоятельно.

1.21. Приобретая услуги Курорта (оплачивая услуги и/или непосредственно ими пользуясь) Посетитель соглашается с тем, что будет выполнять также требования знаков и вывесок, размещенных на территории Курорта.

1.22. Общество не несет ответственности за неиспользование Посетителем оплаченных услуг, за сохранность имущества, ценных вещей, документов и денег Посетителей, включая сохранность спортивного инвентаря и приобретенных ски-пассов, платежных документов (кассовых чеков) об оплате предоставляемых Курортом услуг, ответственности за вред, причиненный жизни или здоровью, а также ущерб, причиненный имуществу Посетителя вследствие нарушения им настоящих Правил, а также иных обязательных правил, действующих на территории Курорта, за ущерб, причиненный Посетителю действиями третьих лиц. Посетитель принимает на себя все последствия и риски, связанные с повреждением здоровья во время своего катания, и обязуется освободить Общество от каких-либо претензий, связанных с этим, в том числе от требований по компенсации вреда жизни и здоровью, морального вреда и прочих убытков.

1.23. Общество не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых обязательств вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные бури, заносы и т.п.), беспорядки, военные действия, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д.

## **2. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ**

2.1. Проход на канатные дороги Курорта разрешается только при наличии у Посетителей действующих на Курорте ски-пассов, приобретенных (в том числе посредством онлайн-бронирования) в кассах Курорта, в автоматизированных терминалах Курорта, в гостиницах Курорта, у уполномоченных Обществом агентов и удостоверяющих право Посетителей на пользование канатными дорогами Курорта, включающий самостоятельный проезд на канатных дорогах, нахождение на территории горной зоны Курорта, пользование трассами, получение медицинской помощи, спасательных услуг и иных определенных настоящими Правилами возможностей в зависимости от типа приобретенного ски-пасса.

2.2. На территории Курорта действуют ски-пассы следующих типов:

2.2.1. Прогулочные ски-пассы, предоставляющие право на однократный самостоятельный проезд (подъем и спуск) на канатных дорогах В10 («Млечный путь») и SL8 («Лунный экспресс») и NL1 («Северное сияние») Курорта без спортивного инвентаря с правом нахождения на территории горной зоны Курорта;

2.2.2. Взрослые ски-пассы, предоставляющие право лицам старше 14 лет на самостоятельный проезд на канатных дорогах Курорта со спортивным инвентарем с правом нахождения на территории горной зоны Курорта и катания на подготовленных горнолыжных трассах Курорта (в зимний сезон);

2.2.3. Детские ски-пассы, предоставляющие право лицам от 6 до 13 лет (включительно) на самостоятельный проезд в сопровождении совершеннолетних дееспособных лиц на канатных дорогах Курорта со спортивным инвентарем с правом нахождения на территории горной зоны Курорта и катания на подготовленных горнолыжных трассах Курорта (в зимний сезон). Данный

ски-пасс приобретается при предоставлении документа, подтверждающего возраст. Кассир имеет право отказать в продаже детского ски-пасса в случае непредоставления документа, подтверждающий возраст;

2.2.4. Сезонные ски-пассы, дающие право проезда на всех канатных дорогах Курорта в течение сезона; данный ски-пасс действует, если данный тариф утвержден в приказе тарифов;

2.2.5. Льготные ски-пассы – временные именные ски-пассы по специальным ценам с установленной тарифами скидкой;

2.2.6. Именные ски-пассы – ски-пассы без права передачи другому лицу;

2.2.7. Служебные ски-пассы – ски-пассы представляются подрядчикам и арендаторам, осуществляющим хозяйственную деятельность на территории канатных дорог и трасс Курорта;

2.2.8. Многодневные ски-пассы (взрослые и детские), дающие право проезда на всех канатных дорогах Курорта 2 (два) и более дней в зависимости от тарифа в течение выбранного сезона.

2.3. Способы приобретения ски-пасса. Оплата осуществляется с применением контрольно-кассовой техники в точках продаж услуг канатных дорог Курорта. Расчетно-кассовое обслуживание возможно как наличными денежными средствами, так и безналичным расчетом с использованием банковских карт.

2.4. Возможность прохода к канатным дорогам через турникеты определяется автоматически при поднесении ски-пасса к считывателям турникетов в радиусе 30 см от центра считывателя или экскурсионного билета к сканирующему устройству, расположенному на турникете. После приложения ски-пасса к соответствующему считывателю турникета, Посетителю предоставляется 5 (пять) секунд 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 Курорта не списывается. При совершении Посетителем прохода в течение 5 (пяти) секунд включается временная задержка на повторный проход по данному ски-пассу. Продолжительность временной задержки определяется как суммарное время спуска и подъема и составляет от 7 до 12 минут, в зависимости от канатной дороги.

2.5. На услуги канатных дорог Курорта действует гибкая система тарифов. Стоимость ски-пассов зависит от вида услуг, продолжительности услуг, дня и времени суток пользования услугами, а также категории граждан, приобретающих данные услуги.

2.6. Для юридических лиц (Агент), с которыми заключены соответствующие договоры, действует отдельный прейскурант на услуги, предоставляемые Курортом. Оплата производится наличным расчетом через точки продаж услуг Курорта или безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет АО «УК Архыз». При оптовом приобретении детского тарифа/ски-пасса от 6 до 13 лет (включительно), документ подтверждающий возраст ребенка в соответствии с п. 2.2.3. Правил не требуется, при этом Агент несет полную ответственность перед АО «УК Архыз» по проверке документов при самостоятельной реализации таких билетов туристам. В случае нарушения условий и реализации билета категории «детский» лицу, не имеющему льготы, билет блокируется, возврат средств не осуществляется.

2.7. Основанием для приобретения Посетителем детского тарифа/ски-пасса от 6 до 13 лет (включительно) в точках продаж услуг канатных дорог Курорта является предъявление оригинала или копии свидетельства о рождении /заграничного паспорта ребенка/паспорта одного из родителей с отметкой, заверенной печатью, в разделе «Дети»/другого документа, удостоверяющего личность и возраст ребенка (далее – основание).

При отсутствии у Посетителя основания, реализация детского тарифа/ски-пасса в точках продаж услуг канатных дорог Курорта не производится, кассиры вправе отказать в продаже детского тарифа/ски-пасса Посетителю, несоблюдающему условия, установленные настоящим пунктом Правил.

2.8. Курорт вправе предоставлять скидки (льготы) на ски-пассы. Размеры и виды скидок (льгот) утверждаются локальным нормативным актом АО «УК Архыз», одновременно с утверждением тарифов, и размещается в сети Интернет по адресу <http://www.resort-arkhыз.ru>, а также в общедоступных местах на стендах в непосредственной близости от точек продаж услуг Курорта.

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

– при условии обязательного присутствия лиц, имеющих право на пользование скидками на услуги канатных дорог Курорта в соответствии с установленным порядком;

– при предоставлении в точки продаж канатных дорог Курорта оригинала или копии документов оснований, подтверждающих право пользования льготами/скидками, и согласия на обработку персональных данных (в соответствии со статьей 9 Федерального закона РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Фотографирование физического лица, приобретающего льготу, обязательно. При этом фотография должна быть четкая, в случае нечитаемой фотографии Курорт оставляет за собой право заблокировать ски-пасс для повторного перефотографирования. Если Посетитель отказывается от предоставления оригинала/копии документов оснований, подтверждающих право пользования льготами/скидками и фотографирования, то льготы данному Посетителю не предоставляются. Перечень документов оснований, подтверждающих право пользования льготами/скидками, указан в Приказе об утверждении тарифов на оказание услуг;

– возрастом Посетителя для получения скидки (льготы) будет его возраст на первый день срока действия ски-пасса;

– для лиц, не достигших возраста 18-ти лет, при получении скидок/льгот на пользование услугами канатных дорог Курорта необходимо обязательное присутствие законного представителя.

2.10. В случае несоблюдения условий, указанных в пункте 2.9 настоящих Правил, работники точек продаж услуг канатных дорог Курорта оставляют за собой право отказать в реализации услуг канатных дорог Курорта на льготных условиях.

2.11. После того, как ски-пасс был приобретен, никакие скидки более Посетителю не предоставляются.

2.12. Посетители обязаны иметь при себе приобретенные ски-пассы.

2.13. Передача активированных, в том числе сезонных, именных, неименных, льготных и других категорий ски-пассов, третьему лицу запрещена.

2.14. Управляющая компания Курорта вправе отказать в допуске на канатные дороги лицу, которое приобрело ски-пасс вне касс Курорта, осуществляющих продажу ски-пассов официально.

2.15. При выявлении факта доступа на канатные дороги Курорта без ски-пасса или со ски-пассом, не соответствующим установленным настоящими Правилами условиям, Посетителю будет отказано в доступе на канатные дороги Курорта. При этом не соответствующий установленным настоящими Правилами условиям ски-пасс будет автоматически заблокирован.

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

2.17. В случаях, описанных в пунктах 2.14, 2.15 и 2.16, Курорт вправе аннулировать ски-пасс. Уполномоченное Курортом лицо, вправе изъять ски-пасс или экскурсионный билет в целях:

– передачи доказательства уполномоченным органам для привлечения к ответственности в соответствии с законодательством РФ;

– возврата ски-пасса его законному владельцу.

2.18. При продаже взрослых, детских, сезонных, многодневных и льготных ски-пассов, Посетителю предоставляется позволяющая многократно обновлять информацию о приобретенных Посетителем ски-пассах бесконтактная карта, прикладывая которую к установленным перед входами/выходами к канатным дорогам турникетам Посетитель получает возможность доступа к подвижному составу канатных дорог. Предоставленная Посетителю бесконтактная карта не подлежит возврату. Бесконтактная карта может быть использована Посетителем многократно, до тех пор, пока она соответствует условиям работы бесконтактной системы контроля, используемой Курортом, либо пока не истечет срок ее службы.

В случае если Курорт изменит или обновит систему контроля, Посетитель обязан приобрести новую, подходящую к системе Курорта бесконтактную карту, при этом Курорт не будет обязан возмещать стоимость устаревшей бесконтактной карты Посетителю. Срок службы бесконтактной карты составляет 2 (два) года.



В случае если бесконтактная карта перестанет работать в течение срока действия приобретенного Посетителем ски-пасса, Курорт по заявлению бесплатно заменит неисправную бесконтактную карту Посетителя при условии ее надлежащего использования Посетителем, отсутствии механических повреждений бесконтактной карты и предъявлении фискального чека об ее оплате (или полученного на электронную почту в соответствии с разделом 2 Правил подтверждения с указанием данных заказа и соответствующего ему программного кода). Срок действия ски-пасса при выдаче новой бесконтактной карты в указанном случае будет таким же, каким был срок действия утерянной бесконтактной карты.

2.19. В случае неисправной бесконтактной карты при видимых механических дефектах или потери карты Посетитель может заменить бесконтактную карту согласно действующим тарифам на услуги канатных дорог Курорта, утвержденным в Обществе.

2.20. Бесконтактные карты Посетителям необходимо хранить вдали от мобильных телефонов, иных электронных приборов и любых других магнитных/электронных карт. В период пользования соответствующими услугами Курорта, по требованию представителей Курорта Посетитель обязан предъявить полученную при приобретении соответствующего ски-пасса бесконтактную карту, свидетельствующий об оплате ски-пасса (и бесконтактной карты) фискальный чек (или полученное на электронную почту в соответствии с разделом 2 Правил подтверждение с указанием данных заказа и соответствующего ему программного кода), а для сезонных ски-пассов также удостоверяющий личность документ с фотографией Посетителя без солнечных очков и головного убора.

2.21. Найденные бесконтактные карты передаются в кассы или информационный центр Курорта. В таком случае бесконтактная карта с временным ски-пассом сроком действия от 2 (двух) дней может быть безвозмездно возвращена Посетителю при предъявлении заявления о возврате ски-пасса и фискального чека, подтверждающего его оплату (или полученного на электронную почту в соответствии с разделом 2 Правил подтверждения с указанием данных заказа и соответствующего ему программного кода).

### **3. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТОВ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ФИКСИРОВАННОЙ КОМПЕНСАЦИИ В СЛУЧАЕ ВЫНУЖДЕННЫХ ПЕРЕБОЕВ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

3.1. Возвраты денежных средств осуществляются только в случаях:

3.1.1. Отказа Посетителя воспользоваться оплаченной, но не использованной услугой (активации ски-пасса). Возврат денежных средств предусмотрен только в дни действия ски-пасса. Если Посетитель обратился за возвратом в последующие дни после окончания срока действия ски-пасса, возврат денежных средств не предусмотрен, услуга считается оказанной.

3.1.2. Ошибочно пробитого кассового (фискального) чека работником точки продаж услуг канатных дорог Курорта, подтверждающий приобретение ски-пасса Посетителем. При этом если после получения ски-пасса и подтверждающего его покупку кассового (фискального) чека с ошибками Посетитель осуществил 1 (один) проход или более на любую из канатных дорог Курорта, возврат денежных средств не осуществляется.

3.1.3. Полного закрытия Курорта на срок более 1 (одного) дня.

3.1.4. По сезонным ски-пассам возврат денежных средств за период времени, когда работа канатной дороги была прекращена по форс-мажорным обстоятельствам, не производится.

3.1.5. Отказа Посетителя воспользоваться активированными Многодневными ски-пассами. Сумма частичного возврата будет рассчитываться за не активированные дни Многодневного ски-пасса. Фактически использованные дни пересчитываются по действующему на момент возврата тарифу за 1 (один) день. Разница суммы между приобретенным ски-пассом и фактически использованным, согласно тарифу на дату возврата, возвращается Посетителю.

Настоящий пункт не применяется к ски-пассам тарифа «Сезонный»

Возвраты денежных средств осуществляются на банковскую карту, с помощью которой производилась первоначальная оплата, в сроки, установленные правилами платежных систем (до 30-ти календарных дней с момента оформления возврата).

3.1.6. В иных случаях, не предусмотренных настоящими Правилами ВТРК «Архыз», на основании решения Генерального директора или Операционного директора.

3.2. В случае если ски-пасс перестанет работать в течение срока действия приобретенного Посетителем ски-пасса, кассы Курорта заменят неисправную карту Посетителя при условии ее надлежащего использования Посетителем и отсутствии механических повреждений карты при предъявлении на стойку информационного офиса (администрация Курорта) документа об ее оплате (фискальный чек – при покупке через кассы Курорта) и самого ски-пасса. Оплата за замену ски-пасса с Посетителя не взимается.

3.3. Утерянные, украденные, забытые и поврежденные ски-пассы, как частично использованные, так и не использованные, не подлежат бесплатной замене. Посетитель будет обязан оплатить стоимость выдачи нового ски-пасса согласно действующим тарифам.

3.4. Администрация Курорта не несет ответственности за перебои в работе канатных дорог, вызванные погодными условиями. 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 Курорта, с помощью телевидения, радио, Интернета и других источников информации). Посетитель должен осознавать, что в горной местности погодные условия могут меняться очень быстро и внезапно.

3.5. Порядок и сроки рассмотрения, осуществления возвратов денежных средств:

3.5.1. Возвраты денежных сумм Посетителям осуществляется только тем 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 расчетом, то возврат будет произведен только на ту платежную пластиковую карту, которой была осуществлена оплата.

3.5.2. Для осуществления возврата денежных средств в случаях, предусмотренных пунктом 3.1.1. настоящих Правил, Посетителю необходимо обратиться в ту точку продаж услуг канатных дорог Курорта, в которой были приобретены ски-пассы, предоставив следующие документы: фискальный чек, подтверждающий оплату услуг канатных дорог Курорта, приобретенную(ые) карту(ы) доступа на канатные дороги Курорта и заявление на возврат денежных средств и копию документа, удостоверяющего личность (копия может быть сделана в инфо офисе или кассах курорта бесплатно). При соблюдении вышеперечисленных условий, денежная сумма, подлежащая выплате, будет возвращена в момент обращения в точку продаж услуг канатных дорог Курорта.

3.5.3. Для осуществления возврата денежных средств в случаях, предусмотренных пунктом 3.1.1. настоящих Правил в дату покупки, Посетителю необходимо обратиться в ту точку продаж услуг канатных дорог Курорта, в которой были приобретены ски-пассы, предоставив следующие документы: фискальный чек, подтверждающий оплату услуг канатных дорог Курорта, приобретенную(ые) карту(ы) доступа на канатные дороги Курорта. При соблюдении вышеперечисленных условий, денежная сумма, подлежащая выплате, будет возвращена в момент обращения в точку продаж услуг канатных дорог Курорта.

3.5.34. Для осуществления возврата денежных средств, в случаях, предусмотренных пунктом 3.1.2 настоящих Правил, Посетителю необходимо обратиться в ту точку продаж услуг канатных дорог Курорта, в которой были приобретены ски-пассы, предоставив следующие документы: фискальный чек, подтверждающий оплату услуг канатных дорог Курорта, приобретенную(ые) карту(ы) доступа на канатные дороги Курорта. Кассир, неверно оформивший (выбивший) кассовый чек, предоставляет в адрес АО «УК Архыз» объяснительную записку о допущенной ошибке (об ошибочно пробитом чеке).

3.5.5. Для осуществления возврата денежных средств в случаях, предусмотренных пунктом 3.1.3 настоящих Правил, Посетителю необходимо обратиться в ту точку продаж услуг канатных дорог Курорта, в которой были приобретены ски-пассы, предоставив следующие документы: кассовый (фискальный) чек, подтверждающий оплату услуг канатных дорог Курорта, приобретенную(ые) карту(ы) доступа на канатные дороги Курорта.

3.5.6. Для осуществления возврата денежных средств за частично использованный Многодневный ски-пасс (приобретенный на срок более 1 (одного) дня) Посетителю, получившему травму в период действия ски-пасса, приобретенного на Курорте, необходимо предъявить подписанную врачом и заверенную печатью медицинского учреждения справку, подтверждающую наличие травмы, не позволяющей ему использовать оставшиеся дни катания в течение срока

действия Многодневного ски-пасса. Сумма частичного возврата будет рассчитываться за не активированные дни Многодневного ски-пасса. Фактически использованные дни пересчитываются по действующему на момент возврата тарифу за 1 (один) день. Разница суммы между приобретенным ски-пассом и фактически использованным, согласно тарифу на дату возврата, возвращается Посетителю. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств в течение двух недель (четырнадцать дней) со дня получения травмы.

Для ближайших членов семьи (супруги, супруга, детей) Посетителя, подтвердившего полученную в период действия ски-пасса травму, возможна перезапись оставшихся дней на другие даты с учетом и в пределах стоимости, соответствующей тарифу, действующему в сезоне приобретенного Посетителем Многодневного ски-пасса.

При оформлении такой перезаписи членами семьи (супруг(а), дети) в обязательном порядке предоставляются документы (паспорт, свидетельство о рождении, свидетельство о браке), подтверждающие родство с Посетителем.

В случае подтверждения травмы несовершеннолетним лицом, не достигшим 18 (восемнадцати) лет, полученной в период действия ски-пасса, сопровождающему законному представителю (родители, опекуны, попечители), предоставляются следующие варианты возврата:

– частичный возврат денежных средств за не активированные дни Многодневных ски-пассов ребенка и одного из законных представителей (родители, опекуны, попечители);

– перезапись оставшихся дней на другие даты с учетом и в пределах стоимости, соответствующей тарифу, действующему в сезоне приобретенных Многодневных ски-пассов для всех членов семьи (законные представители (родители, опекуны, попечители), а также родные братья и сестры).

Для осуществления частичного возврата или перезаписи на другие даты членам семьи (законные представители (родители, опекуны, попечители), а также родные братья и сестры) несовершеннолетнего лица, не достигшего 18 (восемнадцати) лет, на основании подтверждения травмы, полученной в период действия ски-пасса, требуется в обязательном порядке предоставить следующие подтверждающие родство документы: паспорт, свидетельство о рождении, свидетельство о браке, соответственно.

Для осуществления возврата денежных средств или перезаписи тарифа Покупателю необходимо обратиться к дежурному администратору информационного офиса.

Во всех остальных случаях возврат денежных средств Посетителям производится в порядке, установленном в пункте 3.1.1 настоящих Правил.

3.5.6. При возврате денежных средств на платежную банковскую карту, с которой была произведена первоначальная оплата, зачисление причитающихся денежных средств за неиспользованные (или частично использованные) карты доступа на канатные дороги Курорта 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 Курорта заявления на возврат денежных средств и полного пакета документов, необходимых для осуществления возврата).

3.5.7. Возврат приобретенного посредством онлайн-бронирования электронного билета возможен не позднее срока действия ски-пасса.

Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата (на банковский счет покупателя – при оплате банковской картой или на счет покупателя в электронной платежной системе – при оплате через электронную платежную систему). Для осуществления возврата Покупателю необходимо направить на адрес электронной почты [info@resort-arkhyz.ru](mailto:info@resort-arkhyz.ru) подтверждение онлайн-бронирования с номером заказа.

3.5.8. Для возврата денежных средств в случаях, предусмотренных пунктом 3.1.5 настоящих Правил, Посетителю необходимо обратиться к работнику информационного офиса курорта, предоставив следующие документы:

– фискальный чек или иной документ, подтверждающий оплату услуг канатных дорог Курорта;

– приобретенный(ые) ски-пасс(ы) (бесконтактные карты);

– заявление на возврат денежных средств;



– копия документа, удостоверяющего личность.

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

3.7. В случае сбоя в работе канатных дорог по техническим причинам по вине Курорта (например, Посетители находились вне движущейся канатной дороге более 1 (одного) часа, не работали турникеты более 1 (одного) часа и другие технические причины, которые повлияли на время оказания услуг), администрация Курорта вправе перезаписать аналогичный приобретенный тариф на другой день катания в течение сезона.

3.8. В случае полного закрытия трасс Курорта по погодным или иным (например, эпидемиологическая ситуация) условиям Посетителю предлагаются следующие варианты:

– частичный возврат денежных средств за не активированные дни Многодневного ски-пасса (расчет производится пропорционально: стоимость тарифа делится на количество дней в тарифе и вычитается сумма за активированные дни);

– перезапись оставшихся дней приобретенного тарифа на другие даты с учетом и в пределах стоимости, соответствующей тарифу, действующему в сезоне приобретенных Многодневных ски-пассов.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЯ**

4.1. При проезде на канатной дороге Курорта Посетитель обязан иметь при себе свой ски-пасс в течение всего периода его передвижения от места отправления до мест прибытия подъемника. Посетитель должен быть готов в любое время предъявить свой ски-пасс уполномоченному представителю Курорта.

4.2. Льготные, сезонные и именные ски-пассы не могут передаваться иным лицам, ни на возмездной основе, ни безвозмездно. В случае передачи ски-пасса иному лицу, ски-пасс автоматически блокируется. По любому частично использованному ски-пассу возврат средств не производится.

4.3. Любое лицо, пользующееся канатной дорогой без ски-пасса или со ски-пассом, не соответствующим установленным настоящими Правилами условиям, может быть привлечено к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

4.4. Подделка ски-пассов и использование подложных ски-пассов являются основаниями для привлечения к ответственности согласно законодательству РФ. Уполномоченное Курортом лицо вправе изъять ски-пасс в целях:

– передачи доказательства уполномоченным органам для привлечения к ответственности в соответствии с законодательством РФ;

– возврата ски-пасса его законному владельцу.

4.5. Владельцам ски-пассов, в том числе сезонных ски-пассов, предпринимательская деятельность (работа инструктора и т.п.) на Курорте запрещена.

4.6. В случае обнаружения работниками Курорта ведения предпринимательской деятельности Посетителем, в том числе оказывающим услуги по обучению катанию на горных лыжах и сноуборде, горном велосипеде, не являющимся аккредитованным инструктором на территории ВТРК «Архыз», ски-пасс у данного Посетителя блокируется. Возврат денежных средств за заблокированный ски-пасс не производится. Курорт оставляет за собой право отказать в пользовании услугами Курорта любому Посетителю, нарушившему настоящие требования, без каких-либо объяснений.

4.7. Приобретая ски-пасс, Посетитель подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами.