

ПАСПОРТ ДОКУМЕНТА

Функциональная сфера действия документа	Правила пользования услугами инструкторов по горным лыжам и сноуборду на территории ВТРК «Архыз»
ГОСТ	
Цель документа	Обеспечение безопасности и комфорта посетителей, повышения качества предоставляемых услуг на территории ВТРК «Архыз»
Владелец документа	Департамент операционной деятельности
Версия	1.0
Введено взамен	Введено впервые
Утверждено	Приказом от 11.11.2024 № П- 239
Дата введения в действие	11.11.2024
Срок действия	не реже 1 раза в год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ.....	4
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ИНСТРУКТОРОВ ПО ОБУЧЕНИЮ КАТАНИЮ НА ГОРНЫХ ЛЫЖАХ И СНОУБОРДУ НА ТЕРРИТОРИИ ВТРК «АРХЫЗ»	6
4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	7
5. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ЗА НЕОКАЗАННЫЕ ИЛИ ЧАСТИЧНО ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ ИНСТРУКТОРСКОЙ СЛУЖБЫ КУРОРТА	8
Приложение № 1	9
Приложение № 2.....	10

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

Правила пользования услугами инструкторов (Правила) – требование для исполнения неких условий эффективного и безопасного использования Гостями курорта услуг инструкторов Курорта.

ВТРК «Архыз» – всесезонный туристско-рекреационный комплекс (Курорт).

Школы – аккредитованные инструкторские службы Курорта

Инструктор – квалифицированный специалист, который обучает людей катанию на горных лыжах и сноуборде.

Ски-пасс – проездной билет, удостоверяющий право его владельца пользоваться услугами подъема на канатной дороге, выпущенные в обращение акционерным обществом «Управляющая компания Архыз» (далее – АО «УК Архыз»).

Ски-пасс является индивидуальным документом, подтверждающим соглашение о перевозке между АО «УК Архыз» и пассажиром магнитная карточка позволяющая пройти через турникет на территорию лыжной станции.

Согласие – письменная форма, заполняемая посетителем, подтверждающая ознакомление и согласие с правилами Школы.

Посетитель или Гость – лицо или организация, которые могут или получают продукт или услугу службы инструкторов.

Зона выката - продолжение ската зимней горки, имеющий с ним плавный переход и установленные границы, проложенный в естественном ландшафте, определенным образом подготовленный, состоящий из участков скольжения и остановки.

Черные/неаккредитованные инструкторы – инструкторы, работающие неофициально и/или без квалификации.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие правила пользования услугами инструкторов распространяются на всех без исключения лиц (посетителей, потребителей, гостей), пользующихся услугами инструкторов на территории ВТРК Архыз (далее Курорт).

2.2. Правила содержат условия эффективного и безопасного использования потребителем услуг инструкторов, правила оказания услуг инструкторов и иную полную и достоверную информацию об услугах и все существенные условия оказания услуг.

2.3. Услуги инструкторов предназначены для целей получения Гостями Курорта навыков техники безопасного катания на горных лыжах и (или) сноуборде. Услуги инструкторов оказываются Гостям исключительно на территории ВТРК Архыз.

2.4. Услугами инструкторов вправе воспользоваться любой посетитель, не имеющий медицинских противопоказаний для занятий горнолыжным спортом (сноубордом).

2.5. Посетитель несет персональную ответственность за информацию о своем здоровье в случае, если он имеет противопоказания для занятий горнолыжным спортом или сноубордом и не сообщил об этом.

2.6. Не рекомендуется пользование услугами инструкторов для детей возрастом до 5-ти лет, для пожилых людей и лиц с ослабленным здоровьем.

2.7. Допуск детей дошкольного и младшего школьного возраста (в том числе возрастом младше 5-ти лет) к занятиям с инструкторами производится по усмотрению администрации Школ или аккредитованных инструкторов, под личную ответственность родителей или достигших совершеннолетия лиц, сопровождающих ребенка, а также после подписания согласия (Приложение № 1).

2.8. Каждый посетитель имеет возможность воспользоваться услугами инструкторов при соблюдении настоящих Правил в дни и часы работы Курорта, согласно графику (режиму) работы инструкторов, указанному на соответствующих информационных стендах (или вывеске), а также на сайте Курорта.

2.9. График (режим) работы инструкторов устанавливается администрацией Школ самостоятельно, при этом администрация Школ вправе:

- по своему усмотрению изменять график (режим) работы инструкторов в связи с закрытием для посетителей отдельных канатных дорог, склонов или ограничить предоставление услуг по технологическим, техническим, погодным, эксплуатационным, организационным и другим причинам (аварийные ситуации оборудования и программного обеспечения, произошедшие не по вине исполнителя, наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии, проведение спортивных соревнований и др.);

- вносить изменения в график (режим) работы инструкторов, связанные с технологическими, техническими, организационными, погодными и другими причинами, о чем указывается на соответствующих информационных стендах.

2.10. Каждый посетитель Курорта, желающий воспользоваться услугами инструкторов, должен оплатить стоимость услуг (занятий с инструктором) наличными или безналичными деньгами в кассы Школ или онлайн (ссылки на сайте Курорта). Стоимость занятий (услуг инструкторов) в зависимости от вида занятий (индивидуальные, групповые), количества занятий (разовые, абонементные), количества гостей (с одним-двумя гостем, с тремя и более гостями одновременно), указана на информационных стендах Школ Курорта, в соответствии с действующими тарифами Школ.

2.11. Клиенту могут предоставляться следующие услуги (виды занятий) с инструкторами:

- индивидуальное разовое занятие для одного или двух человек;
- групповое разовое занятие (группа 3-10 чел.);
- индивидуальный абонемент на 3, 5 и 10 занятий в сезоне;

2.12. Оплачивая стоимость услуг инструкторов и (или) пользуясь непосредственно услугами инструкторов, Гость подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами пользования услугами инструкторов, не имеет медицинских противопоказаний для занятий горнолыжным спортом и (или) сноубордом, и участвует в занятиях с инструктором на свой риск (посетитель должен понимать, что катание на горных лыжах и сноуборде связано с повышенным риском получения травмы и повреждения здоровья, и самостоятельно оценивать возможности своего организма и его соответствие

условиям физической нагрузки, имеющимся у него навыкам катания, погодным условиям и условиям катания на склоне в целом), а также ознакомлен и согласен с иными правилами:

- правила перевозки и поведения пассажиров на Канатных дорогах;
- правила пребывания и пользования услугами на территории ВТРК «Архыз».

3. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ИНСТРУКТОРОВ ПО ОБУЧЕНИЮ КАТАНИЮ НА ГОРНЫХ ЛЫЖАХ И СНОУБОРДУ НА ТЕРРИТОРИИ ВТРК «АРХЫЗ»

3.1. В стоимость услуг (занятий с инструктором) не входит стоимость услуг пользования канатными дорогами и прокатом инвентаря. Оплата услуг пользования канатной дорогой и /или прокатом инвентаря осуществляется Гостем отдельно в соответствии с действующими прейскурантами.

3.2. Оплата услуг инструкторов не дает Гостю право на внеочередное пользование канатными дорогами, прокатом инвентаря или любыми иными услугами на территории Курорта.

Пользование канатными дорогами и услугами проката инвентаря осуществляется посетителем в порядке общей очереди в соответствии с Правилами проката инвентаря и Правилами перевозки и поведения пассажиров на Канатных дорогах

3.3. В целях эффективного и безопасного использования услугами инструкторов каждому Гостю необходимо неукоснительно соблюдать требования настоящих Правил, а также указания инструкторов, в т.ч. пройти предварительный устный инструктаж по технике безопасного катания.

3.4. Перед оплатой стоимости занятия с инструктором Гость обязан узнать у администраторов Школ, о наличии свободного инструктора и согласовать с ним время проведения занятия.

3.5. Администрация Школ вправе отказать посетителю в пользовании услугами инструкторов при отсутствии свободного инструктора.

3.6. Гостям во время пользования услугами инструкторов ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

– нарушать настоящие Правила пользования услугами инструкторов, а также Правила перевозки и поведения пассажиров на Канатных дорогах, Правила пребывания и пользования услугами на территории ВТРК «Архыз» и иные обязательные правила, действующие на территории Курорта;

– пользоваться услугами инструкторов Курорта в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

– пользоваться услугами инструкторов Курорта без официальной оплаты стоимости услуг (кассовый чек);

– пользоваться услугами не аккредитованных Курортом (чёрных) инструкторов (не в соответствующей форме инструкторских служб или брендированных манишках), (Приложение № 2)

– находится в «зонах выката» без горнолыжного оборудования;

– пользоваться услугами инструкторов Курорта в период времени, не соответствующий оплаченному времени занятия;

– игнорировать требования инструкторов Курорта во время проведения занятий, проявлять неуважение или грубость по отношению к инструкторам, обслуживающему персоналу и другим посетителям Курорта;

– проникать и находиться в подсобных, рабочих и вспомогательных помещениях предназначенных для отдыха инструкторов и обслуживающего персонала Курорта.

3.9. Окончание времени предоставления услуг инструкторов Курорта происходит в любом случае не позже, чем за один час до времени закрытия канатных дорог.

3.10. В случае нарушения положений, установленных настоящим разделом Правил, гость не допускается к пользованию услугами, а также может быть по инициативе администрации Курорта удален с территории горнолыжных склонов без возврата стоимости оплаченных услуг.

4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Поведение Гостей, пользующихся услугами инструкторов, не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Гости несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

4.2. Гости при пользовании услугами инструкторов также обязаны:

– самостоятельно и подробно ознакомиться до начала пользования услугами с настоящими Правилами пользования услугами инструкторов, Правилами пребывания и пользования услугами на территории ВТРК «Архыз», Правилами перевозки и поведения пассажиров на Канатных дорогах, а также с другими информационными материалами, размещенными на стендах Курорта;

– неукоснительно соблюдать настоящие Правила пользования услугами инструкторов, Правила перевозки и поведения пассажиров на Канатных дорогах, Правила пребывания и пользования услугами на территории ВТРК «Архыз» и иные обязательные правила, действующие на территории Курорта;

– вести себя в соответствии с правилами общественного порядка, Правилами пребывания и пользования услугами на территории ВТРК «Архыз», бережно относиться к имуществу Курорта, следить за сохранностью абонементов и спортивного инвентаря;

– неукоснительно соблюдать все указания инструкторов во время занятий;

– соблюдать временное расписание своих занятий, согласно времени оплаченных занятий;

– сохранять до окончания пользования услугами документы об оплате услуг (кассовый чек);

– не приобретать услуги не аккредитованных (чёрных) инструкторов «с рук» и у третьих лиц, т.е. без их официальной оплаты (кассового чека);

– по всем вопросам, связанным с использованием услугами инструкторов обращаться к администраторам инструкторских служб.

4.3. Все спорные вопросы, связанные с оказанием услуг инструкторами, разрешаются в порядке, предусмотренном Правилами поведения на Курорте.

4.4. Настоящие Правила пользования услугами инструкторов имеют силу письменного договора оказания услуг между Обществом и гостем, пользующимся услугами инструкторов. Оплата стоимости услуг инструкторов в кассы Школ является полным согласием (акцептом) гостя с настоящими Правилами пользования услугами инструкторов.

4.5. Настоящие Правила пользования услугами инструкторов обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуги организацией или индивидуальным предпринимателем для физических лиц, при оказании услуг для группы лиц, для пользователей услугой по сезонным абонеентам.

4.6. Администрация не несет ответственности за состояние здоровья гостей и потенциальные несчастные случаи при пользовании услугами инструкторов (травмы, ушибы и т.д., полученные во время катания). Гость принимает на себя все последствия и риски, связанные с неосторожным повреждением своего здоровья во время своего катания, и обязуется освободить администрацию Школы от каких-либо претензий, связанных с этим, в т.ч. от требований по компенсации вреда жизни и здоровью, морального вреда и прочих убытков.

4.7. Администрация Курорта не несет ответственности за пользование Клиентами услугами инструкторов без официальной оплаты их стоимости (наличие кассового чека), за пользование услугами инструкторов – лиц, не являющимися аккредитованными Курортом, а также за последствия такого использования.

5. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ЗА НЕОКАЗАННЫЕ ИЛИ ЧАСТИЧНО ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ ИНСТРУКТОРСКОЙ СЛУЖБЫ КУРОРТА

5.1. Возврат Посетителю денежных средств за услуги инструкторской службы производится в кассах Школ, где была произведена оплата, при личном присутствии Гостя, а также при предъявлении оригинала кассового чека (чека об оплате), заявления на возврат денежных средств и согласия на обработку персональных данных.

Приложение № 1
К Правилам
пользования услугами инструкторов
по обучению катанию
на горных лыжах и сноуборду
на территории ВТРК «Архыз»
от «__» _____ 20__ г.

Согласие родителя/законного представителя

на участие несовершеннолетнего

в занятиях Школы.

Я _____
(Ф.И.О. родителя / законного представителя полностью)

Паспорт: _____, выдан _____

дата выдачи _____

родитель / законный представитель _____

(нужное подчеркнуть)

(ФИО несовершеннолетнего участника занятий полностью)

мальчик

девочка

(далее - «Несовершеннолетний»), _____ года рождения, зарегистрированный по адресу: _____

_____ даю свое согласие на участие Несовершеннолетнего в занятиях с инструктором, по обучению горным лыжам/сноуборду (далее - «Школа») при этом:

1. Оцениваю возможности организма Несовершеннолетнего, как соответствующее предполагаемым условиям физической нагрузки, гарантирую, что Несовершеннолетний не имеет каких-либо медицинских или иных ограничений/противопоказаний по здоровью, которые могут подвергнуть опасности или ограничить участие Несовершеннолетнего в Школе, состояние здоровья Несовершеннолетнего позволяет ему участвовать в Школе без каких-либо ограничений.

2. Осознаю, что участие в Школе связано с повышенным риском получения травмы и повреждения здоровья, принимаю все последствия и риски, связанные с причинением вреда жизни и здоровью Несовершеннолетнего и обязуюсь освободить организаторов Школы от каких-либо претензий, связанных с этим, в том числе от требований по компенсации вреда жизни и здоровью, морального вреда и связанных с этим убытков.

3. В случае если во время Школы с Несовершеннолетним произойдет несчастный случай, прошу сообщить об этом:

_____ (указывается кому (ФИО) и номер телефона)

4. Выражаю согласие на оказание Несовершеннолетнему необходимой медицинской помощи, в ходе участия в Школе.

5. Гарантирую, что Несовершеннолетний будет следовать всем требованиям инструктора Школы, по вопросам безопасности, в ходе участия в Школе.

6. Обязуюсь освободить организаторов Школы от каких-либо претензий, связанных утерей оставленного без присмотра мною и/или Несовершеннолетним личного имущества и связанных с этим убытков.

7. Решение об участии Несовершеннолетнего в Школе принято мной, Родителем (законным представителем), осознанно, с учетом потенциальной опасности данного вида спорта.

8. Гарантирую наличие у Несовершеннолетнего страхового полиса от несчастного случая и беру на себя ответственность за отсутствие страхового полиса от несчастного случая у Несовершеннолетнего во время участия его в Школе.

_____/

Подпись _____ ФИО родителя / законного представителя

«__» _____ 202__ г

* Согласие оформляется родителем или законным представителем участника, который не достиг 18-летнего возраста