

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ АРХЫЗ»**

УТВЕРЖДАЮ:

И.о.генерального директора
АО «УК Архыз»



С.Н. Решетников

« 22 » 09 2024 г.

Введены в действие

« 12 » 09 2024 г.

ПРАВИЛА

**продаж услуг канатных дорог
на территории всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз»**

Версия 1.0

ПАСПОРТ ДОКУМЕНТА

Функциональная сфера действия документа	Продажа услуг канатных дорог на территории всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз»
Цель документа	Определение порядка продаж Услуг канатных дорог всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз»
Владелец документа	Департамент операционной деятельности
Версия	1.0
Введено взамен	Введено впервые
Утверждено	Приказом от 12.11.2024 № П- <u>252</u>
Дата введения в действие	12.11.2024
Срок действия	не реже 1 раза в год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ.....	4
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3. ПРАВИЛА ПРОДАЖ	8
4. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ФИКСИРОВАННОЙ КОМПЕНСАЦИИ В СЛУЧАЕ ВЫНУЖДЕННЫХ ПЕРЕБОЕВ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ	12
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ	16

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

Правила – настоящие правила продаж Услуг канатных дорог всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз» (далее – ВТРК «Архыз»), разработанные в соответствии с нормами действующего законодательства.

Гость – физическое лицо, находящееся на территории ВТРК «Архыз» и имеющее намерение или пользующееся его Услугами.

Склон, горнолыжные трассы – подготовленная и отмеченная на картах ВТРК «Архыз» территория, предназначенная для передвижения на горных лыжах или сноуборде.

Горнолыжник и сноубордист – физическое лицо, находящееся на горнолыжных трассах и передвигающееся по склонам посредством выбранного снаряжения (горные лыжи или сноуборд, соответственно).

Билет – проездной билет, удостоверяющий право его владельца пользоваться Услугами подъема на канатной дороге. Термин включает в себя все виды проездных билетов, действующих на ВТРК «Архыз» (ски-пасс, байк-пасс, прогулочный билет, иные виды билетов, выпущенных в обращение акционерным обществом «Управляющая компания Архыз» (далее – АО «УК Архыз»)).

Билет является индивидуальным документом, подтверждающим соглашение о перевозке между АО «УК Архыз» и Гостем.

Бесконтактная карта – пластиковый носитель, на который записывается тариф, в соответствии с действующими ЛНА о стоимости тарифов на оказание Услуг подвесных пассажирских канатных дорог на территории ВТРК «Архыз».

ЛНА ВТРК «Архыз» – локальные нормативные акты (Привила, Положения, Распоряжения и другие документы), регламентирующие деятельность сотрудников, Гостей и партнерских организаций и служб АО «УК Архыз».

Турникет – оборудование, оснащенное считывателями всех видов билетов канатным дорогам для контроля и порядка допуска Гостей на канатной дороге.

Снаряжение – инвентарь, предназначенный для катания на сноуборде, горных лыжах; велосипеды.

ВТРК «Архыз» – всесезонный туристско-рекреационный комплекс «Архыз».

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила определяют порядок продаж/приобретения билетов и условия пользования платными Услугами на канатные дороги ВТРК «Архыз» (далее – Услуги), предоставляемыми АО «УК Архыз», (далее – Общество).

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

2.3. Номер телефона информационного офиса ВТРК «Архыз»: 8-800-100-555-9 (с 8:30 до 17:20), звонок бесплатный по России.

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

2.5. Режим работы ВТРК «Архыз», режим работы администрации ВТРК «Архыз», а также графики (режимы работы) оказания отдельных видов Услуг утверждаются локальным нормативным актом АО «УК Архыз».

С данной информацией можно ознакомиться на официальном сайте ВТРК «Архыз» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://www.resort-arkhyz.ru> и(или) на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах ВТРК «Архыз».

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

2.7. 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 ВТРК «Архыз» является полным согласием (акцептом оферты Общества) с настоящими Правилами.

2.8. Правом пользования Услугами ВТРК «Архыз» обладают юридические, а также физические лица всех возрастных категорий, кроме следующих категорий:

- лица, находящиеся под воздействием алкогольных, наркотических или психотропных веществ;
- лица, поведение которых представляет опасность для безопасности и/или состояния ВТРК «Архыз» или противоречит общественным нормам поведения;
- дети до 14 лет (кроме случаев посещения ими ВТРК «Архыз» 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 ВТРК «Архыз» в сопровождении совершеннолетнего лица);
- лица, осуществляющие инструкторскую деятельность без аккредитации ВТРК «Архыз»;
- лица, приобретающие билеты не в кассах ВТРК «Архыз» и иных официальных источниках реализации билетов.
- иные лица, указанные в правилах оказания отдельных видов Услуг ВТРК «Архыз».

2.9. Тарифы на Услуги канатных дорог ВТРК «Архыз» (далее – тарифы) утверждаются локальным нормативным актом АО «УК Архыз». С тарифами можно ознакомиться на официальном сайте ВТРК «Архыз» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://www.resort-arkhyz.ru> и(или) на стендах, расположенных в общедоступных местах у касс ВТРК «Архыз».

ВТРК «Архыз» оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять тарифы на Услуги. Об изменениях тарифов администрация ВТРК «Архыз» извещает Гостей, публикуя сообщение об этом на официальном сайте адресу <http://www.resort-arkhyz.ru> и(или) на стендах, расположенных в общедоступных местах у касс ВТРК «Архыз».

В случае изменения тарифов ранее внесенная оплата по новым тарифам не пересчитывается.

2.10. Даты начала и окончания каждого сезона определяются локальным нормативным актом АО «УК Архыз» и доводятся до Гостей путем размещения

на официальном сайте ВТРК «Архыз» по адресу <http://www.resort-arkhyz.ru> и/или на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах ВТРК «Архыз».

2.11. Гость дает согласие на обработку Обществом своих персональных данных. Согласие дается Гостем в целях заключения с Обществом договора на основании настоящей оферты и его дальнейшего исполнения, предоставления Гостю информации об оказываемых ВТРК «Архыз» 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 Гостя, 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 Гостей, не распространять персональные данные и использовать их исключительно в вышеуказанных целях.

Гость 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 Гостем путем направления в адрес ВТРК «Архыз» соответствующего письменного обращения, с указанием имени, фамилии и почтового адреса, или сообщения в адрес электронной почты: info@resort-arkhyz.ru.

2.12. Общество является управляющей компанией ВТРК «Архыз», а также собственником отдельных установленных на ней технических сооружений, оборудования и иного имущества, оставляет за собой право отказать в предоставлении Услуг ВТРК «Архыз» и нахождении на территории ВТРК «Архыз» любому Гостю, нарушающему требования настоящих Правил, без каких-либо дополнительных объяснений и без возврата стоимости оплаченных Услуг.

2.13. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе пользования Услугами ВТРК «Архыз», Гость должен обращаться за их разрешением к администрации ВТРК «Архыз» (стойка информационного офиса). Все споры или разногласия разрешаются путем направления письменных претензий в порядке, установленным настоящим пунктом Правил. Письменная претензия Гостя должна быть заявлена непосредственно в день оказания некачественной, по мнению Гостя, Услуги и рассмотрена принимающей стороной (администрацией ВТРК «Архыз») 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 Гостя в день оказания Услуги, Услуга считается оказанной в надлежащем качестве и полностью принятой Гостем без замечаний.

Гость также имеет право оставить свою претензию в Книге отзывов и предложений, находящейся в администрации ВТРК «Архыз». Указанная претензия рассматривается администрацией ВТРК «Архыз» в течение 3 (трех) рабочих дней. Для сведения лица, написавшего претензию, а также

контролирующих лиц, администрация ВТРК «Архыз» проставляет в Книге отзывов и предложений на оборотной стороне заявления отметку о принятых мерах.

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

2.15. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при приобретении Услуг ВТРК «Архыз» юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, физическими лицами, а также группой лиц.

2.16. 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.

2.17. 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.

2.18. Со схемой ВТРК «Архыз», 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 ВТРК «Архыз» в сети Интернет по адресу <http://www.resort-arkhыз.ru>, в общедоступных местах ВТРК «Архыз» на информационных стендах, а также в кассах ВТРК «Архыз».

Каждый Гость, приобретая Услуги ВТРК «Архыз», обязан ознакомиться с данной схемой.

2.19. Словесные, изобразительные, объемные и другие обозначения или их комбинации, использованные в настоящих Правилах, постерах, указателях, билетах, другой продукции ВТРК «Архыз», защищены авторскими правами и не подлежат использованию кроме как на основаниях и в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

2.20. Приобретая Услуги ВТРК «Архыз» (оплачивая Услуги и/или непосредственно ими пользуясь) Гость 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, Гость несет самостоятельно.

2.21. Приобретая Услуги ВТРК «Архыз» (оплачивая Услуги и/или непосредственно ими пользуясь) Гость соглашается с тем, что будет выполнять также требования знаков и вывесок, размещенных на территории ВТРК «Архыз».

2.22. Общество не несет ответственности за неиспользование Гостем оплаченных Услуг, за сохранность имущества, ценных вещей, документов и денег Гостей, включая сохранность спортивного инвентаря и приобретенных билетов,

платежных документов (кассовых чеков) об оплате предоставляемых ВТРК «Архыз» Услуг, ответственности за вред, причиненный жизни или здоровью, а также ущерб, причиненный имуществу Гостя вследствие нарушения им настоящих Правил, а также иных обязательных правил, действующих на территории ВТРК «Архыз», за ущерб, причиненный Гостю действиями третьих лиц.

Гость 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.

2.23. 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.

3. ПРАВИЛА ПРОДАЖ

3.1. Проход на канатные дороги ВТРК «Архыз» разрешается только при наличии у Гостей действующих на ВТРК «Архыз» билетов, приобретенных (в том числе посредством онлайн-бронирования) в кассах ВТРК «Архыз», в автоматизированных терминалах ВТРК «Архыз», в гостиницах ВТРК «Архыз», у уполномоченных Обществом агентов и удостоверяющих право Гостей на пользование канатными дорогами ВТРК «Архыз», включающий самостоятельный проезд на канатных дорогах, нахождение на территории горной зоны ВТРК «Архыз», пользование трассами, получение медицинской помощи, спасательных Услуг и иных определенных настоящими Правилами возможностей в зависимости от типа приобретенного билета.

3.2. На территории ВТРК «Архыз» действуют билеты следующих типов:

3.2.1. Прогулочные билеты, предоставляющие право на однократный самостоятельный проезд (подъем и спуск) на канатных дорогах В10 («Млечный путь») и NL1 («Северное сияние») ВТРК «Архыз» без спортивного инвентаря с правом нахождения на территории горной зоны ВТРК «Архыз»;

3.2.2. Взрослые билеты, предоставляющие право лицам старше 14 лет на самостоятельный проезд на канатных дорогах ВТРК «Архыз» со спортивным инвентарем с правом нахождения на территории горной зоны ВТРК «Архыз» и катания на подготовленных горнолыжных трассах ВТРК «Архыз» (в зимний сезон);

3.2.3. Детские билеты, предоставляющие право лицам от 6 до 13 лет (включительно) на самостоятельный проезд в сопровождении совершеннолетних дееспособных лиц на канатных дорогах ВТРК «Архыз» со спортивным инвентарем с правом нахождения на территории горной зоны ВТРК «Архыз» и катания на подготовленных горнолыжных трассах ВТРК «Архыз» (в зимний сезон). Данный билет приобретается при предоставлении документа, подтверждающего возраст.

Кассир имеет право отказать в продаже детского билета в случае непредоставления документа, подтверждающий возраст;

3.2.4. Сезонные билеты, дающие право проезда на всех канатных дорогах ВТРК «Архыз» в течение сезона; данный билет действует, если данный тариф утвержден в приказе тарифов;

3.2.5. Льготные билеты – временные именные билеты по специальным ценам с установленной тарифами скидкой;

3.2.6. Персонализированные билеты – билеты с фиксированием в билетно-пропускной системе персональных данных Гостя (фото, ФИО, дата рождения);

3.2.7. Служебные билеты – представляются подрядчикам и арендаторам, осуществляющим хозяйственную деятельность на территории канатных дорог и трасс ВТРК «Архыз»;

3.2.8. Многодневные билеты (взрослые и детские), дающие право проезда на всех канатных дорогах ВТРК «Архыз» 2 (два) и более дней в зависимости от тарифа в течение выбранного сезона.

3.3. Способы приобретения билета. Оплата осуществляется с применением контрольно-кассовой техники в точках продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз». Расчетно-кассовое обслуживание возможно как наличными денежными средствами, так и безналичным расчетом с использованием банковских карт.

3.4. Возможность прохода к канатным дорогам через турникеты определяется автоматически при поднесении билета к считывателям турникетов в радиусе 30 см от центра считывателя или экскурсионного билета к сканирующему устройству, расположенному на турникете. После приложения билета к соответствующему считывателю турникета, Гостю предоставляется 5 (пять) секунд для совершения прохода через него. Если по истечении предоставленного времени Гость не совершил проход, турникет возвращается в исходное положение, при этом проход с билета на канатные дороги ВТРК «Архыз» не списывается. При совершении Гостем прохода в течение 5 (пяти) секунд включается временная задержка на повторный проход по данному билету. Продолжительность временной задержки определяется как суммарное время спуска и подъема и составляет от 5 до 10 минут, в зависимости от канатной дороги.

3.5. На Услуги канатных дорог ВТРК «Архыз» действует гибкая система тарифов. Стоимость билетов зависит от вида Услуг, продолжительности Услуг, дня и времени суток пользования Услугами, а также категории граждан, приобретающих данные Услуги.

3.6. Для юридических лиц (Агент), с которыми заключены соответствующие договоры, действует отдельный прейскурант на Услуги, предоставляемые ВТРК «Архыз». Оплата производится наличным расчетом через точки продаж Услуг ВТРК «Архыз» или безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет АО «УК Архыз». При оптовом приобретении детского тарифа/билета от 6 до 13 лет (включительно), документ подтверждающий возраст ребенка в соответствии с п. 3.2.3. 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 льготу, билет блокируется, возврат средств не осуществляется.

3.7. Основанием для приобретения Гостем детского тарифа/билета от 6 до 13 лет (включительно) в точках продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз» 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 Гостя основания, реализация детского билета в точках продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз» не производится, кассиры вправе отказать в продаже детского билета Гостю, несоблюдающему условия, установленные настоящим пунктом Правил.

3.8. ВТРК «Архыз» вправе предоставлять скидки (льготы) на билеты. 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-arkhyz.ru>, а также в общедоступных местах на стендах в непосредственной близости от точек продаж Услуг ВТРК «Архыз».

3.9. Услуги канатных дорог ВТРК «Архыз» на льготных условиях реализуются на точках продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», действуют при обязательном соблюдении следующих условий:

- при условии обязательного присутствия лиц, имеющих право на пользование скидками на Услуги канатных дорог ВТРК «Архыз» в соответствии с установленным порядком;

- при предоставлении в точки продаж канатных дорог ВТРК «Архыз» 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 ВТРК «Архыз» оставляет за собой право заблокировать билет для повторного перефотографирования.

Если Гость отказывается от предоставления оригинала/копии документов оснований, подтверждающих право пользования льготами/скидками и фотографирования, то льготы данному Гостю не предоставляются. Перечень документов оснований, подтверждающих право пользования льготами/скидками, указан в Приказе об утверждении тарифов на оказание Услуг;

- возрастом Гостя для получения скидки (льготы) будет его возраст на первый день срока действия билета;

- для лиц, не достигших возраста 18-ти лет, при получении скидок/льгот на пользование Услугами канатных дорог ВТРК «Архыз» необходимо обязательное присутствие законного представителя.

3.10. В случае несоблюдения условий, указанных в пункте 3.9 настоящих Правил, работники точек продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз» оставляют за собой право отказать в реализации Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз» на льготных условиях.

3.11. После того, как билет был приобретен, никакие скидки более Гостю не предоставляются.

3.12. Гости обязаны иметь при себе приобретенные билеты.

3.13. Передача активированных, в том числе сезонных, именных, неименных, льготных и других категорий билетов, третьему лицу запрещена.

3.14. Управляющая компания ВТРК «Архыз» вправе отказать в допуске на канатные дороги лицу, которое приобрело билет вне касс ВТРК «Архыз», осуществляющих продажу билетов официально.

3.15. При выявлении факта доступа на канатные дороги ВТРК «Архыз» без билета или с билетом, не соответствующим установленным настоящими Правилами условиям, Гостю будет отказано в доступе на канатные дороги ВТРК «Архыз». При этом не соответствующий установленным настоящими Правилами условиям билет будет автоматически заблокирован.

3.16. Подделка билетов и использование подложных билетов являются основаниями для привлечения виновных лиц к уголовной, административной или гражданской ответственности согласно действующему законодательству РФ.

3.17. В случаях, описанных в пунктах 3.14, 3.15 и 3.16, ВТРК «Архыз» вправе аннулировать билет. Уполномоченное ВТРК «Архыз» лицо, вправе изъять билет или экскурсионный билет в целях:

- передачи доказательства уполномоченным органам для привлечения к ответственности в соответствии с законодательством РФ;
- возврата билета его законному владельцу.

3.18. При продаже взрослых, детских, сезонных, многодневных и льготных билетов, Гостю продается позволяющая многократно обновлять информацию о приобретенных Гостем билетах, бесконтактная карта, прикладывая которую к установленным перед входами/выходами к канатным дорогам турникетам Гость получает возможность доступа к подвижному составу канатных дорог.

Бесконтактная карта не подлежит возврату. Бесконтактная карта может быть использована Гостем многократно, до тех пор, пока она соответствует условиям работы бесконтактной системы контроля, используемой ВТРК «Архыз», либо пока не истечет срок ее службы.

В случае если ВТРК «Архыз» изменит или обновит систему контроля, Гость обязан приобрести новую, подходящую к системе ВТРК «Архыз» бесконтактную карту, при этом ВТРК «Архыз» не будет обязан возмещать стоимость устаревшей бесконтактной карты Гостю. Срок службы бесконтактной карты составляет 2 (два) года.

В случае если бесконтактная карта перестанет работать в течение срока действия приобретенного Гостем билета, ВТРК «Архыз» по заявлению бесплатно заменит неисправную бесконтактную карту Гостя при условии ее надлежащего использования Гостем, отсутствии механических повреждений бесконтактной карты и предъявлении фискального чека об ее оплате (или полученного на электронную почту в соответствии с разделом 3 Правил подтверждения с указанием данных заказа и соответствующего ему программного кода).

Срок действия билета при выдаче новой бесконтактной карты в указанном случае будет таким же, каким был срок действия утерянной бесконтактной карты.

3.19. В случае неисправной бесконтактной карты при видимых механических дефектах или потери карты Гость может заменить бесконтактную карту согласно действующим тарифам на Услуги канатных дорог ВТРК «Архыз», утвержденным в Обществе.

3.20. Бесконтактные карты Гостям необходимо хранить вдали от мобильных телефонов, иных электронных приборов и любых других магнитных/электронных карт.

В период пользования соответствующими Услугами ВТРК «Архыз», по требованию представителей ВТРК «Архыз» Гость обязан предъявить полученную при приобретении соответствующего билета бесконтактную карту, свидетельствующий об оплате билета (и бесконтактной карты) фискальный чек (или полученное на электронную почту в соответствии с разделом 3 Правил подтверждение с указанием данных заказа и соответствующего ему программного кода), а для сезонных билетов также удостоверяющий личность документ с фотографией Гостя без солнечных очков и головного убора.

3.21. Найденные бесконтактные карты передаются в кассы или информационный центр ВТРК «Архыз». В таком случае бесконтактная карта с временным билетом сроком действия от 2 (двух) дней может быть безвозмездно возвращена Гостю при предъявлении заявления о возврате билета и фискального чека, подтверждающего его оплату (или полученного на электронную почту в соответствии с разделом 3 Правил подтверждения с указанием данных заказа и соответствующего ему программного кода).

4. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ФИКСИРОВАННОЙ КОМПЕНСАЦИИ В СЛУЧАЕ ВЫНУЖДЕННЫХ ПЕРЕБОЕВ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ

4.1. Возвраты денежных средств осуществляются только в случаях:

4.1.1. Отказа Гостя воспользоваться оплаченной, но не использованной Услугой (активации билета). Возврат денежных средств предусмотрен только в дни действия билета. Если Гость обратился за возвратом в последующие дни после окончания срока действия билета, возврат денежных средств не предусмотрен, Услуга считается оказанной.

4.1.2. Ошибочно пробитого кассового (фискального) чека работником точки продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», подтверждающего приобретение билета Гостем. При этом если после получения билета и подтверждающего его покупку кассового (фискального) чека с ошибками Гость осуществил 1 (один) проход или более на любую из канатных дорог ВТРК «Архыз», возврат денежных средств не осуществляется.

4.1.3. Полного закрытия ВТРК «Архыз» на срок более 1 (одного) дня.

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

4.1.5. Отказа Гостя воспользоваться активированными Многодневными билетами Сумма частичного возврата будет рассчитываться за не активированные дни Многодневного билета. Фактически использованные дни пересчитываются

по действующему на момент возврата тарифу за 1 (один) день. Разница суммы между приобретенным билетом и фактически использованным, согласно тарифу на дату возврата, возвращается Гостю. Настоящий пункт не применяется к билетам 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).

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

4.2. В случае если билет перестанет работать в течение срока действия приобретенного Гостем билета, кассы ВТРК «Архыз» заменят неисправную карту Гостя при условии ее надлежащего использования Гостем и отсутствии механических повреждений карты при предъявлении на стойку информационного офиса (администрация ВТРК «Архыз») документа об ее оплате (фискальный чек – при покупке через кассы ВТРК «Архыз») и самого билета. Оплата за замену билета с Гостя не взимается.

4.3. Утерянные, украденные, забытые и поврежденные билеты, как частично использованные, так и не использованные, не подлежат бесплатной замене. Гость будет обязан оплатить стоимость выдачи нового билета согласно действующим тарифам.

4.4. Администрация ВТРК «Архыз» 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 производятся. Каждый Гость должен самостоятельно получать информацию о прогнозе погоды и условиях видимости любыми возможными способами (через работников ВТРК «Архыз», с помощью телевидения, радио, Интернета и других источников информации). Гость должен осознавать, что в горной местности погодные условия могут меняться очень быстро и внезапно.

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

4.5.1. Возвраты денежных сумм Гостям 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.

4.5.2. Для осуществления возврата денежных средств в случаях, предусмотренных пунктом 4.1.1. настоящих Правил, Гостю необходимо обратиться в ту точку продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», в которой были приобретены билеты, предоставив следующие документы: фискальный чек, подтверждающий оплату Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», приобретенный(ые) билет(ы) на канатные дороги ВТРК «Архыз», заявление на возврат денежных средств и копию документа, удостоверяющего личность (копия может быть сделана

в инфо офисе или кассах ВТРК «Архыз» бесплатно). При соблюдении вышеперечисленных условий, денежная сумма, подлежащая выплате, будет возвращена в момент обращения в точку продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз».

4.5.3. Для осуществления возврата денежных средств в случаях, предусмотренных пунктом 4.1.1. настоящих Правил в дату покупки, Гостю необходимо обратиться в ту точку продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», в которой были приобретены билеты, предоставив следующие документы: фискальный чек, подтверждающий оплату Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», приобретенный(ые) билет(ы) на канатные дороги ВТРК «Архыз».

При соблюдении вышеперечисленных условий, денежная сумма, подлежащая выплате, будет возвращена в момент обращения в точку продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз».

4.5.4. Для осуществления возврата денежных средств, в случаях, предусмотренных пунктом 4.1.2 настоящих Правил, Гостю необходимо обратиться в ту точку продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», в которой были приобретены билеты, предоставив следующие документы: фискальный чек, подтверждающий оплату Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», приобретенный(ые) билет(ы) на канатные дороги ВТРК «Архыз». Кассир, неверно оформивший (выбивший) кассовый чек, предоставляет в адрес АО «УК Архыз» объяснительную записку о допущенной ошибке (об ошибочно пробитом чеке).

4.5.5. Для осуществления возврата денежных средств в случаях, предусмотренных пунктом 4.1.3 настоящих Правил, Гостю необходимо обратиться в ту точку продаж Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», в которой были приобретены билеты, предоставив следующие документы: кассовый (фискальный) чек, подтверждающий оплату Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз», приобретенный(ые) билет(ы) на канатные дороги ВТРК «Архыз».

4.5.6. Для осуществления возврата денежных средств за частично использованный Многодневный билет(ы) (приобретенный на срок более 1 (одного) дня) Гостю, получившему травму в период действия билет(ы), приобретенного на ВТРК «Архыз», 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 билет(ы).

Сумма частичного возврата будет рассчитываться за не активированные дни Многодневного билет(ы). Фактически использованные дни пересчитываются по действующему на момент возврата тарифу за 1 (один) день. Разница суммы между приобретенным билетом и фактически использованным, согласно тарифу на дату возврата, возвращается Гостю.

Гость 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) Гостя, подтвердившего полученную в период действия билет(ы) травму, возможна перезапись оставшихся дней на другие даты с учетом и в пределах стоимости, соответствующей тарифу, действующему в сезоне приобретенного Гостем Многодневного билет(ы).

При оформлении такой перезаписи членами семьи (супруг(а), дети) в обязательном порядке предоставляются документы (паспорт, свидетельство о рождении, свидетельство о браке), подтверждающие родство с Гостем. В случае подтверждения травмы несовершеннолетним лицом, не достигшим 18 (восемнадцати) лет, полученной в период действия билета, сопровождающему законному представителю (родители, опекуны, попечители), предоставляются следующие варианты возврата:

– частичный возврат денежных средств за не активированные дни Многодневных билетов 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 билетов 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 билета, 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 Гостям производится в порядке, установленном в пункте 4.1.1 настоящих Правил.

4.5.6. При возврате денежных средств на платежную банковскую карту, с которой была произведена первоначальная оплата, зачисление причитающихся денежных средств за неиспользованные (или частично использованные) билеты на канатные дороги ВТРК «Архыз» 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 ВТРК «Архыз» заявления на возврат денежных средств и полного пакета документов, необходимых для осуществления возврата).

4.5.7. Возврат приобретенного посредством онлайн-бронирования электронного билета возможен не позднее срока, указанного в билете при условии, если покупатель не совершал обмен электронного билета на действующий билет в кассах ВТРК «Архыз».

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 подтверждение онлайн-бронирования с номером заказа.

4.5.8. Для возврата денежных средств в случаях, предусмотренных пунктом 4.1.5 настоящих Правил, Гостю необходимо обратиться к работнику информационного офиса ВТРК «Архыз», предоставив следующие документы:

- фискальный чек или иной документ, подтверждающий оплату Услуг канатных дорог ВТРК «Архыз»;
- приобретенный(ые) билет(ы) (бесконтактные карты);
- заявление на возврат денежных средств;
- копия документа, удостоверяющего личность.

4.6. ВТРК «Архыз» рекомендует Гостям после приобретения билетов на пользование Услугами канатных дорог ВТРК «Архыз» хранить фискальные чеки в безопасном месте.

4.7. В случае сбоя в работе канатных дорог по техническим причинам по вине ВТРК «Архыз» (например, Гости находились вне движущейся канатной дороги более 1 (одного) часа, не работали турникеты более 1 (одного) часа и другие технические причины, которые повлияли на время оказания Услуг), администрация ВТРК «Архыз» вправе перезаписать аналогичный приобретенный тариф на другой день катания в течение сезона.

4.8. В случае полного закрытия трасс ВТРК «Архыз» по погодным или иным (например, эпидемиологическая ситуация) условиям Гостю предлагаются следующие варианты:

- частичный возврат денежных средств за не активированные дни Многодневного билета (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 билетов.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ

5.1. При проезде на канатной дороге ВТРК «Архыз» Гость обязан иметь при себе свой билет в течение всего периода его передвижения от места отправления до мест прибытия подъемника. Гость должен быть готов в любое время предъявить свой билет уполномоченному представителю ВТРК «Архыз».

5.2. Льготные, сезонные и именные билеты не могут передаваться иным лицам, ни на возмездной основе, ни безвозмездно. В случае передачи билета иному лицу, билет автоматически блокируется. По любому частично использованному билету возврат средств не производится.

5.3. Любое лицо, пользующееся канатной дорогой без билета или с билетом, не соответствующим установленным настоящими Правилами условиям, может быть привлечено к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

5.4. Подделка билетов и использование подложных билетов являются основаниями для привлечения к ответственности согласно законодательству РФ. Уполномоченное ВТРК «Архыз» лицо вправе изъять билет в целях:

- передачи доказательства уполномоченным органам для привлечения к ответственности в соответствии с законодательством РФ;
- возврата билета его законному владельцу.

5.5. Владельцам билетов, в том числе сезонных билетов, инструкторская деятельность без аккредитации на ВТРК «Архыз» запрещена. Для аккредитованных инструкторов предусмотрены специальные тарифы, предоставляющие возможность осуществлять инструкторские Услуги на территории ВТРК «Архыз».

5.6. Владельцам билетов запрещено перепродавать и/или передавать билет другому лицу. При обнаружении факта перепродаж и/или передачи билет блокируется без возможности разблокировки.

5.7. В случае обнаружения работниками ВТРК «Архыз» ведения предпринимательской деятельности Гостем, в том числе оказывающим Услуги по обучению катанию на горных лыжах и сноуборде, горном велосипеде, не являющимся аккредитованным инструктором на территории ВТРК «Архыз», билет у данного Гостя блокируется. Возврат денежных средств за заблокированный билет не производится. ВТРК «Архыз» оставляет за собой право отказать в пользовании Услугами ВТРК «Архыз» любому Гостю, нарушившему настоящие требования, без каких-либо объяснений.

5.8. Приобретая билет, Гость подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами.