

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ АРХЫЗ»**

УТВЕРЖДАЮ:

**Исполняющий обязанности
генерального директора**

АО «УК «Архыз»

С.Н. Решетников.

« 30 » апреля 2024 г.

Введены в действие

« 30 » апреля 2024 г.



ПРАВИЛА

**пользования услугами проката горнолыжного инвентаря всесезонного
туристско-рекреационного комплекса «Архыз»**

Версия 1.0

ПАСПОРТ ДОКУМЕНТА

Функциональная сфера действия документа	Правила пользования услугами проката горнолыжного инвентаря на территории ВТРК «Архыз»
Цель документа	Организация работы сервиса по оказанию услуг проката горнолыжного инвентаря и повышения качества предоставляемых услуг на территории всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз»
Владелец документа	Департамент операционной деятельности
Версия	1.0
Введено взамен	Введено впервые
Утверждено	Приказом от 13.11.2024 № П- <u>254</u>
Дата введения в действие	13.11.2024
Срок действия	не реже 1 раза в год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ.....	4
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
3. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ПРОКАТА ГОРНОЛЫЖНОГО ИНВЕНТАРЯ НА ТЕРРИТОРИИ ВТРК «АРХЫЗ»	6
4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8
5. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ	9
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	10
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	12

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

ВТРК «Архыз» – всесезонный туристско-рекреационный комплекс, расположенный на территории Карачаево-Черкесской Республики.

Согласие – письменная форма, заполняемая гостем, подтверждающая ознакомление и согласие с Правилами проката горнолыжного снаряжения/инвентаря.

Инструктор-кассир – специалист, ответственный за подбор и выдачу горнолыжного инвентаря в аренду для гостей ВТРК «Архыз», а также за обработку платежей и оформление аренды проката горнолыжного снаряжения.

Ответственность сторон – обязательства сторон по возмещению убытков и ответственности за ненадлежащее выполнение условий настоящих Правил.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к физическому лицу, идентифицированному или определяемому на основании такой информации, включая имя, адрес, контактные данные и прочую информацию.

Гость – физическое или юридическое лицо, имеющее право на получение, или получившее услугу проката горнолыжного снаряжения/инвентаря.

Правила пользования услугами проката горнолыжного инвентаря на территории ВТРК «Архыз» (далее – Правила) – требования, обязательные для исполнения, касающиеся эффективного и безопасного использования услуг проката горнолыжного инвентаря гостями ВТРК «Архыз».

Прокат – услуги по предоставлению в аренду горнолыжного инвентаря ВТРК «Архыз».

Ски-пасс – магнитная карточка, позволяющая пройти через турникет на территорию лыжной станции.

Форс-мажор – обстоятельства, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить, такие как стихийные бедствия, войны, эпидемии и другие события, не зависящие от воли сторон.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила определяют порядок пользования платными услугами проката спортивного инвентаря, распространяются на всех гостей, потребителей и гостей, пользующихся услугами проката на территории ВТРК «Архыз».

Собственником (законным владельцем) спортивного инвентаря и пункта проката на территории ВТРК «Архыз» является акционерное общество «Управляющая компания Архыз» (далее -АО УК Архыз»).

2.2. Правила устанавливаются в целях безопасного и эффективного использования услуг проката спортивного инвентаря, а также содержат информацию о порядке оказания услуг, существенные условия предоставления услуг и иную необходимую информацию.

2.3. Услуги проката предназначены для предоставления гостям ВТРК «Архыз» технически исправного горнолыжного инвентаря на срок, указанный в чеке на услугу аренды инвентаря. Услуги проката оказываются исключительно на территории ВТРК «Архыз».

2.4. Воспользоваться услугами проката может любой гость, не имеющий медицинских противопоказаний для занятий горнолыжным спортом

или сноубордом. Для оформления аренды горнолыжного оборудования гость должен быть не младше 18 лет.

2.5. Гость несет личную ответственность за информацию о своем состоянии здоровья. В случае наличия медицинских противопоказаний для занятий горнолыжным спортом или сноубордом, о которых не было сообщено, ответственность за последствия возлагается на гостя.

2.6. Услугами проката не рекомендуется пользоваться детям младше 5 лет, пожилым людям и лицам с ослабленным здоровьем.

2.7. Гости могут воспользоваться услугами проката при соблюдении настоящих Правил в дни и часы работы ВТРК «Архыз», указанные на информационных стендах или на официальном сайте ВТРК «Архыз».

2.8. Администрация ВТРК «Архыз» устанавливает график (режим) работы проката самостоятельно и вправе:

- изменять график работы в связи с закрытием отдельных канатных дорог или склонов, либо ограничивать предоставление услуг по технологическим, техническим, погодным, эксплуатационным, организационным или иным причинам (аварийные ситуации, отключение электроэнергии, проведение спортивных мероприятий и др.);
- вносить изменения в график работы проката по указанным причинам.

2.9. Гость, желающий воспользоваться услугами проката, обязан оплатить стоимость аренды горнолыжного снаряжения наличными или безналичными средствами в кассах проката. Стоимость аренды зависит от типа снаряжения, срока аренды, количества гостей и указана на информационных стендах, а также на сайте ВТРК «Архыз».

2.10. Гостю могут быть предоставлены следующие услуги проката:

- горнолыжные палки/крепления;
- лыжи (детские, комфорт, комфорт+, прогрессив);
- сноуборд (детский/взрослый, комфорт);
- ботинки для лыж/сноуборда;
- горнолыжный шлем;
- горнолыжные перчатки;
- горнолыжная куртка/штаны;
- горнолыжная маска;
- ячейки хранения, локеры.

2.11. Оплачивая услуги проката, гость подтверждает, что:

- полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами пользования услугами проката на территории ВТРК «Архыз»;
- не имеет медицинских противопоказаний для занятий горнолыжным спортом и/или сноубордом;
- принимает на себя все риски, связанные с возможным причинением вреда здоровью, и самостоятельно оценивает свои физические возможности в соответствии с условиями катания, погодными условиями и своими навыками;
- ознакомлен с правилами пребывания и пользования услугами на территории всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз».

3. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ПРОКАТА ГОРНОЛЫЖНОГО ИНВЕНТАРЯ НА ТЕРРИТОРИИ ВТРК «АРХЫЗ»

3.1. Для оформления проката горных лыж, сноубордов и сопутствующего инвентаря гость должен обратиться к кассиру пункта проката в порядке общей очереди для заключения договора. Гость обязан предоставить один из следующих документов, удостоверяющих личность: паспорт гражданина РФ, временное удостоверение личности гражданина РФ, удостоверение личности военнослужащего, удостоверение личности моряка, паспорт иностранного гражданина или удостоверение беженца. В случае непредоставления указанного документа ВТРК «Архыз» оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг проката.

3.2. Инвентарь выдается и обслуживается в пункте проката, расположенном на территории ВТРК «Архыз». Время работы пункта проката определяется в соответствии с режимом работы административно-сервисного центра «Романтик» ВТРК «Архыз», который указан на официальном сайте и информационных стендах ВТРК «Архыз».

3.3. Стоимость проката и обслуживания инвентаря устанавливается в соответствии с действующими тарифами. Информация о тарифах размещена на стендах в общедоступных местах пункта проката и кассовых узлах, а также на сайте ВТРК «Архыз».

3.4. Акцепт настоящей оферты на прокат инвентаря осуществляется гостем путем подписания Согласия на выдачу инвентаря, форма которого является неотъемлемой частью оферты. При подписании Согласия гость обязан предъявить паспорт или водительское удостоверение.

3.5. Гость, выполнивший все условия, указанные в пункте 3.1 настоящих Правил, считается ознакомленным и согласившимся со следующими условиями и документами:

- с настоящими Правилами;
- с условиями обработки персональных данных;
- с установленными рабочими параметрами горнолыжного инвентаря;
- с освобождением АО «УК «Архыз» и его сотрудников от ответственности в случае получения травм при использовании горнолыжного инвентаря.

3.6. Период аренды инвентаря начинается с момента считывания штрих-кода на инвентаре и заканчивается расчетным часом до 10:00 следующего рабочего дня.

Срок аренды определяется временем с момента выдачи инвентаря до его возврата в пункт проката в соответствии с режимом работы ВТРК «Архыз». Гость обязуется вернуть инвентарь в том же состоянии и комплектности, в каком он был получен. При возврате инвентаря гость обязан оплатить стоимость проката в кассу ВТРК «Архыз», если срок аренды был превышен.

3.7. Выдача инвентаря производится сотрудниками пункта проката ВТРК «Архыз», которые в присутствии гостя проверяют его исправность и комплектность, а также выполняют регулировку в соответствии с физическими параметрами Гостя и его уровнем катания.

3.8. Гость обязуется не продавать, не передавать в залог, не отчуждать и не обременять правами третьих лиц взятый в прокат инвентарь. Передача инвентаря третьим лицам запрещена.

3.9. Гость подтверждает свою способность пользоваться арендованным инвентарем и обязуется использовать его лично, аккуратно и в соответствии с настоящими Правилами, не создавая угрозы жизни и здоровью третьих лиц. Гость также обязуется поддерживать инвентарь в исправном состоянии и использовать его по назначению.

3.10. Ответственность за повреждение инвентаря:

В случае повреждения инвентаря по вине гостя, он обязан возместить стоимость ремонта или замены инвентаря согласно действующим расценкам в АО «УК Архыз». Степень повреждения и стоимость возмещения определяются сотрудниками пункта проката.

3.11. Порядок действий при утрате инвентаря:

В случае утраты или кражи арендованного инвентаря гость обязан незамедлительно уведомить сотрудников пункта проката. Гость несет ответственность за возмещение полной стоимости утраченного инвентаря в соответствии с расценками, действующими в АО «УК Архыз».

3.12. Ответственность за несвоевременный возврат:

При несвоевременном возврате инвентаря гость обязан оплатить дополнительный тариф за каждый час или день просрочки в соответствии с действующими тарифами в АО «УК Архыз».

3.13. Запрет на модификации инвентаря:

гостю запрещается вносить какие-либо изменения или модификации в конструкцию арендованного инвентаря, включая самостоятельное изменение креплений или регулировок.

3.14. Порядок предъявления претензий:

Претензии относительно неисправности инвентаря должны быть предъявлены гостем в момент получения инвентаря. Претензии, предъявленные позже, рассматриваются в соответствии с внутренними процедурами в соответствии с ЛНА АО «УК Архыз».

3.15. Ответственность за нарушение правил использования:

В случае нарушения Гостем правил использования инвентаря, АО «УК Архыз» вправе досрочно изъять арендованный инвентарь без возврата оплаченных средств. ВТРК «Архыз» также вправе потребовать возмещения убытков, если нарушение привело к порче инвентаря или нанесению ущерба другим лицам.

3.16. Право АО «УК Архыз» как собственника пункта проката изменять условия проката. АО «УК Архыз» оставляет за собой право изменять условия проката, включая тарифы, с предварительным уведомлением гостей через официальный сайт или информационные стенды.

3.18. Форс-мажорные обстоятельства:

ВТРК «Архыз» освобождается от ответственности за неисполнение обязательств по прокату инвентаря, если такое неисполнение вызвано форс-мажорными обстоятельствами (погодные условия, стихийные бедствия, забастовки, действия государственных органов и т.д.).

3.19. Порядок разрешения споров:

Все споры, возникающие в связи с исполнением настоящих Правил, разрешаются путем переговоров. В случае невозможности достижения соглашения, спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения АО «УК Архыз».

4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Поведение гостей, пользующихся услугами проката, не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу их безопасности, жизни и здоровью, либо каким-либо образом ограничивать их свободу. За указанные действия Гости несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. При пользовании услугами проката Гости обязаны:

- самостоятельно и детально ознакомиться с настоящими Правилами пользования услугами проката спортивного инвентаря на территории ВТРК «Архыз», Правилами поведения на территории ВТРК «Архыз», Правилами пребывания и пользования услугами на территории всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз» и другими информационными материалами, размещенными на стендах ВТРК «Архыз», до начала пользования услугами;
- строго соблюдать настоящие Правила пользования услугами проката спортивного инвентаря, Правила поведения на территории ВТРК «Архыз», Правила пребывания и пользования услугами на территории всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Архыз» и иные обязательные правила, действующие на территории ВТРК «Архыз»;
- вести себя в соответствии с правилами общественного порядка, бережно относиться к имуществу АО «УК Архыз» и имуществу расположенному на территории ВТРК «Архыз», следить за сохранностью спортивного инвентаря.

4.3. Все спорные вопросы, связанные с оказанием услуг проката, разрешаются в порядке, установленном ЛНА АО «УК Архыз» и законодательством РФ.

4.4. Настоящие Правила пользования услугами проката имеют силу письменного договора оказания услуг между ВТРК «Архыз» и гостем, пользующимся услугами проката. Оплата стоимости аренды спортивного инвентаря в кассе проката считается полным и безоговорочным согласием (акцептом) гостя с настоящими Правилами.

4.5. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми пользователями услуг проката, включая тех, кто получает услуги через организацию или индивидуального предпринимателя, а также при предоставлении услуг группе лиц.

4.6. Администрация ВТРК «Архыз» не несет ответственности за состояние здоровья гостей и возможные несчастные случаи, произошедшие в процессе пользования прокатным горнолыжным инвентарем (травмы, ушибы и т.д.), полученные во время катания. Гость принимает на себя все последствия и риски, связанные с причинением вреда своему здоровью вследствие неосторожности, и освободить Администрацию ВТРК «Архыз» от любых претензий, связанных с указанными обстоятельствами, включая требования по возмещению вреда жизни и здоровью, компенсации морального вреда и иных убытков.

5. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также в соответствии с внутренними нормативными актами ВТРК «Архыз».

5.2. Возврат денежных средств возможен только при наличии подтверждающих документов, таких как чек, квитанция.

5.3. Возврат наличных денежных средств:

5.3.1. Возврат наличных денежных средств осуществляется только в кассе ВТРК «Архыз».

5.3.2. Для возврата наличных денежных средств Гость должен представить:

- документ, удостоверяющий личность;
- оригинал чека или квитанции, подтверждающей оплату;
- заявление на возврат денежных средств (можно оформить на месте).

5.3.3 Возврат наличных денежных средств производится в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подачи заявления, если соблюдены все условия возврата.

5.4. Возврат безналичных денежных средств производится на банковскую карту или расчетный счет гостя, с которого была произведена оплата.

5.4.1. Для возврата безналичных денежных средств гость должен предоставить:

- документ, удостоверяющий личность;
- оригинал чека или квитанции, подтверждающей оплату;
- заявление на возврат денежных средств, в котором указаны данные банковской карты или расчетного счета.

5.4.2. Возврат безналичных денежных средств осуществляется в течение 28 (двадцати восьми) рабочих дней с момента подачи заявления.

5.5. Возврат денежных средств осуществляется в следующих случаях:

5.5.1. Отмена услуги проката до момента ее начала;

5.5.2. Непредоставление услуги проката по вине ВТРК «Архыз» (например, закрытие канатной дороги, отсутствие инвентаря и т.п.);

5.6. Возврат денежных средств не осуществляется в следующих случаях:

- если гость отменил услугу проката после ее начала;
- если гость не использовал арендованное оборудование по причинам, не связанным с работой ВТРК «Архыз»;
- в случае повреждения или утраты арендованного оборудования, вызванного действиями гостя.

5.7. Все вопросы, связанные с возвратом денежных средств, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними локально нормативными актами АО «УК Архыз».

5.8. АО «УК Архыз» оставляет за собой право изменять настоящие Правила, о чем гости будут уведомлены путем размещения информации на официальном сайте ВТРК «Архыз» и информационных стендах.

5.9. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте ВТРК «Архыз».

Приложение 1**АКТ ВОЗВРАТА НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

г. [город]

[дата составления акта]

Мы, нижеподписавшиеся:

[Ф.И.О. получателя], паспорт серии [серия паспорта] номер [номер паспорта], выдан [кем выдан] [дата выдачи], проживающий по адресу: [адрес проживания] (далее – Получатель),и

[Ф.И.О. представителя ВТРК «Архыз»], [должность], действующий от имени ВТРК «Архыз», расположенного по адресу: [адрес ВТРК «Архыз»] (далее – ВТРК «Архыз»), составили настоящий акт о нижеследующем:

1. Предмет возврата

- Получатель вернул ВТРК «Архыз» денежные средства в размере [сумма цифрами и прописью] (далее – Сумма) в связи с [указать причину возврата, например, отмена услуги проката, несоответствие оказанных услуг и т.д.].

2. Условия возврата

- Возврат денежных средств осуществляется на основании [указать основание возврата: номер договора, дата договора, номер квитанции и т.д.], который был ранее предоставлен Получателем.

- Получатель представил [перечислить документы, такие как: чек, квитанция, заявление на возврат денежных средств и т.д.].

3. Сумма возврата

- Сумма возврата наличных денежных средств составляет [сумма цифрами и прописью] и передается Получателю в полном объеме.

4. Подписи сторон

- Подписывая настоящий акт, стороны подтверждают, что возврат денежных средств осуществлен полностью и в срок, а также что все обязательства сторон по данному возврату выполнены.

Получатель:[Ф.И.О. получателя]

[подпись]

Представитель ВТРК «Архыз»: [Ф.И.О. представителя]

[подпись]

Приложение 2

АКТ ВОЗВРАТА БЕЗНАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

г. [город]

[дата составления акта]

Мы, нижеподписавшиеся:

[Ф.И.О. получателя], паспорт серии [серия паспорта] номер [номер паспорта], выдан [кем выдан] [дата выдачи], проживающий по адресу: [адрес проживания] (далее – Получатель), и

[Ф.И.О. представителя ВТРК «Архыз»], [должность], действующий от имени ВТРК «Архыз», расположенного по адресу: [адрес ВТРК «Архыз»] (далее – ВТРК «Архыз»), составили настоящий акт о нижеследующем:

Предмет возврата

- Получатель уведомил ВТРК «Архыз» о необходимости возврата денежных средств в размере [сумма цифрами и прописью] (далее – Сумма) в связи с [указать причину возврата, например, отмена услуги проката, несоответствие оказанных услуг и т.д.].

Условия возврата

- Возврат безналичных денежных средств осуществляется на основании [указать основание возврата: номер договора, дата договора, номер квитанции и т.д.], который был ранее предоставлен Получателем.

- Получатель представил [перечислить документы, такие как: чек, квитанция, заявление на возврат денежных средств и т.д.].

Сумма возврата

- Сумма возврата безналичных денежных средств составляет [сумма цифрами и прописью] и будет перечислена на банковскую карту/расчетный счет Получателя, указанные в заявлении на возврат.

Реквизиты Получателя

- Наименование банка: [название банка]
- Номер расчетного счета: [номер расчетного счета]
- Номер карты (если возврат осуществляется на карту): [номер карты]
- Ф.И.О. Получателя: [Ф.И.О.]

Подписи сторон

- Подписывая настоящий акт, стороны подтверждают, что возврат денежных средств осуществлен полностью и в срок, а также что все обязательства сторон по данному возврату выполнены.

Получатель: [Ф.И.О. получателя]

[подпись]

Представитель ВТРК «Архыз»: [Ф.И.О. представителя]

[подпись]

Приложение 3**АКТ ПОЛОМКИ, УТЕРИ ГОРНОЛЫЖНОГО ИНВЕНТАРЯ**

г. [Город]

“[Дата]”

Мы, нижеподписавшиеся:

[Ф.И.О. представителя ВТРК «Архыз»], действующего от имени [название ВТРК «Архыз»], на основании [указать документ, подтверждающий полномочия],

[Ф.И.О. Гостя], паспорт: серия [серия], номер [номер], выдан [дата выдачи, кем выдан],

составили настоящий Акт о том, что [дата, время] произошла поломка и/или утрата следующего арендованного инвентаря:

1. Наименование инвентаря: [горные лыжи, сноуборд и т.д.]
2. Модель/марка: [указать модель или марку]
3. Идентификационный номер (если имеется): [указать номер]
4. Описание повреждений или обстоятельств утраты: [подробно описать характер поломки или обстоятельства утраты]
5. Причины поломки (если известны): [указать, если возможно]

Обстоятельства инцидента:

[Описание событий, предшествовавших поломке или утрате, в том числе действия Гостя, погодные условия, состояние трассы и другие значимые факторы.]

Ответственность за ущерб:

На основании Правил проката, Гость признает свою ответственность/отрицает свою ответственность за поломку или утрату инвентаря. (необходимое подчеркнуть).

Расчет стоимости ущерба:

Согласно действующим расценкам на ремонт/замену инвентаря, размер компенсации за ущерб составляет:

1. Ремонт: [указать сумму]
2. Замена (в случае полной утраты): [указать сумму]

Итого к оплате: [указать общую сумму].

Примечания:

[Указать любые дополнительные сведения, которые могут быть важны, например, были ли претензии со стороны Гостя по состоянию инвентаря при получении.]

Подписи сторон:

Представитель ВТРК «Архыз»: _____ [Ф.И.О.]

Гость: _____ [Ф.И.О.]