

**ПРАВИЛА
ПРОДАЖИ УСЛУГ КАНАТНЫХ ДОРОГ
И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕОКАЗАННЫЕ
(ЧАСТИЧНО ОКАЗАННЫЕ) УСЛУГИ КАНАТНЫХ ДОРОГ ВСЕСЕЗОННОГО
ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОГО КОМПЛЕКСА «ВЕДУЧИ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи услуг канатных дорог и возврата денежных средств за не оказанные (частично оказанные) услуги канатных дорог всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Ведучи» (далее – Правила, Курорт соответственно) определяют порядок продажи / приобретения ски-пассов, правила возврата денежных средств за не оказанные (частично оказанные) услуги, а также условия пользования платными услугами – проезд на канатных дорогах Курорта (далее – услуги), предоставляемыми акционерным обществом «КАВКАЗ.РФ» (далее – АО «КАВКАЗ.РФ», Общество) на территории Курорта, находящегося в с. Ведучи Итум-Калинского района Чеченской Республики.

1.2. АО «КАВКАЗ.РФ» является юридическим лицом в соответствии с законодательством Российской Федерации и действует на основании Устава АО «КАВКАЗ.РФ». Место нахождения АО «КАВКАЗ.РФ»: улица Тестовская, дом 10, этаж 26, помещение I, город Москва, 123112.

1.3. Администрация и информационный офис Курорта расположены по адресу: с. Ведучи Итум-Калинского района Чеченской Республики, 366403.

1.4. Номер телефона инфоцентра Курорта: **+7 938 022-00-40**.

1.5. Режим работы Курорта, режим работы администрации Курорта, а также графики (режимы работы) оказания отдельных видов услуг утверждаются локальным нормативным актом АО «КАВКАЗ.РФ». Указанная информация размещается на официальном сайте Курорта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://veduchi-resort.ru> и (или) на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах Курорта.

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

1.7. 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 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, нарушающие общественный порядок;

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

Лица с ограниченными возможностями, которым необходима помощь других лиц, могут воспользоваться услугами Курорта только в сопровождении совершеннолетних дееспособных лиц, обеспечивающих необходимую помощь.

Дети в возрасте до 14 (четырнадцати) лет посещают Курорт в сопровождении совершеннолетних дееспособных лиц, которые несут полную ответственность за поведение детей и соблюдение ими настоящих Правил.

Лицам в возрасте от 14 (четырнадцати) до 18 (восемнадцати) лет рекомендуется посещать Курорт только в сопровождении совершеннолетних дееспособных лиц.

1.9. Тарифы на услуги канатных дорог Курорта (далее – тарифы) утверждаются приказом Общества. Информация о тарифах размещается на официальном сайте Курорта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://veduchi-resort.ru> и (или) на стендах, расположенных в общедоступных местах у касс Курорта. Курорт оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять тарифы на услуги канатных дорог Курорта. Об изменениях тарифов администрация Курорта извещает Посетителей, публикуя сообщение об этом на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://veduchi-resort.ru> и (или) на стендах, расположенных в общедоступных местах у касс Курорта.

В случае изменения тарифов на ранее приобретенные ски-пассы по новым тарифам не пересчитывается.

1.10. Даты начала и окончания каждого сезона определяются приказом Общества и доводятся до Посетителей посредством размещения на официальном сайте Курорта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://veduchi-resort.ru> и (или) на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах Курорта.

1.11. Посетитель дает согласие на обработку Обществом своих персональных данных в целях заключения с Обществом договора на основании настоящей оферты и его дальнейшего исполнения. Согласие распространяется на следующую информацию: фамилия, имя, отчество, телефон, адрес электронной почты, данные паспорта или другого удостоверяющего личность документа, место жительства/ место регистрации, фотография (далее – персональные данные).

Согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении персональных данных Посетителя, которые необходимы в целях исполнения договора, включая: 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 или сообщения в адрес электронной почты: info@veduchi-resort.ru, с указанием имени, фамилии и почтового адреса / адреса электронной почты.

1.12. Общество, являясь управляющей компанией Курорта, а также собственником отдельных установленных на территории Курорта 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. В целях разрешения споров, вопросов, претензий и разногласий, возникающих при пользовании услугами Курорта, Посетитель имеет право:

обратиться к работнику информационного офиса Курорта;

составить и предъявить письменное обращение в порядке, установленном Регламентом организации рассмотрения обращений граждан и организаций АО «КАВКАЗ.РФ», если иные сроки рассмотрения претензии не установлены законодательством Российской Федерации и другими локальными нормативными актами Общества.

Посетитель также имеет право оставить свое обращение в книге отзывов и предложений, находящейся в информационном центре Курорта, либо оставить свое обращение на официальном сайте Курорта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://veduchi-resort.ru> в адрес электронной почты: info@veduchi-resort.ru.

Сведения о принятых мерах учитываются администрацией Курорта на оборотной стороне претензий Посетителей, оставленных в книге отзывов и предложений. Информация о принятых мерах может быть продублирована на адрес электронной почты, по телефону или другим способом обратной связи, оставленной в книге отзывов и предложений.

1.14. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам в общем порядке они подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 г. Москвы. 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 Российской Федерации. При этом используется версия настоящих Правил только на русском языке.

1.18. Схема Курорта, на которой в том числе нанесены схемы горнолыжных трасс с обозначением категорий сложности, а также схемы расположения канатных дорог с указанием их названий, объектов инфраструктуры, пунктов оказания первой медицинской помощи, сервисных и информационных пунктов, размещается на официальном сайте Курорта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://veduchi-resort.ru>, в общедоступных

местах Курорта на информационных стендах, а также в кассах Курорта. Каждый Посетитель, приобретаая 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 Российской Федерации.

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 информационных и предупреждающих 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, 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 пребывания на Курорте или пользования услугами Курорта, за исключением случаев, предусмотренных законом, 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, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, сделавших невозможным исполнение обязательств Обществом: природных чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, пожара, массовых заболеваний (эпидемий), забастовок, военных действий, терактов, диверсий и других обстоятельств, не зависящих от воли сторон.

1.24. Общество не несет ответственность за услуги, товары и работы, которые оказываются и реализовываются третьими лицами.

2. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ

2.1. Проход на канатные дороги и горнолыжные трассы Курорта разрешается только при наличии у Посетителей действующих на Курорте ски-пассов, удостоверяющих право Посетителей на пользование канатными дорогами и горнолыжными трассами Курорта.

2.2. На территории Курорта используются следующие типы носителей для ски-пассов:

магнитные карты с программно-записанными тарифами (далее – смарт-карты);

бесконтактные банковские карты с записанными тарифами;

уникальные двухмерные штриховые коды (QR-код) для отдельных типов тарифов Общества (QR-код может быть записан как на бумажный носитель, так и на иной носитель, отображающий QR-код и позволяющий произвести распознавание QR-кода сканирующим оборудованием, применяемым Обществом).

2.3. На территории Курорта действуют тарифы следующих типов:

2.3.1. Прогулочные тарифы, предоставляющие право на однократный проезд (подъем и спуск) на канатных дорогах Курорта.

2.3.2. Тарифы на ски-пассы на полдня, дневные и многодневные тарифы, предоставляющие право на проезд на канатных дорогах Курорта с неограниченным числом проходов в течение срока действия тарифа.

2.3.3. Сезонные тарифы (персонализированные), предоставляющие право проезда на канатных дорогах Курорта с неограниченным числом проходов в течение официального горнолыжного сезона, даты которого устанавливаются соответствующим приказом Общества.

2.3.4. Детские тарифы, предоставляющие право детям от 6 (шести) до 13 (тринадцати) лет (включительно) на проезд на канатных дорогах Курорта в сопровождении совершеннолетних дееспособных лиц. Детские тарифы применяются к туристическим, сезонным, дневным, многодневным тарифам и к тарифу на полдня.

2.3.5. Льготные тарифы, предоставляющие право проезда на канатных дорогах Курорта по специальным ценам с установленной скидкой.

2.3.6. Служебные тарифы, представляющие право на проезд перечню лиц, определенному локальным нормативным актом Общества.

2.3.7. Иные тарифы, предусмотренные приказом Общества.

2.4. Приобретение ски-пассов осуществляется в кассах Курорта, посредством онлайн-бронирования через интернет-магазин Курорта, а также в туристских организациях, у индивидуальных предпринимателей и иных агентов, включенных в реестр партнеров Общества (далее – Агенты Общества):

2.4.1. Кассы Курорта.

Оплата в кассах Курорта услуг канатных дорог Курорта осуществляется с применением контрольно-кассовой техники. Расчетно-кассовое обслуживание возможно, как за наличный расчет, так и за безналичный при использовании банковских карт.

2.4.2. Интернет-магазин Курорта.

Ски-пассы приобретаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Курорта по адресу: <https://mamison-resort.ru/>.

После оплаты заказа в интернет-магазине ски-пасс необходимо получить в кассе Курорта, предоставив номер онлайн-заказа.

Также возможно пополнение имеющегося ски-пасса в интернет-магазине на официальном сайте Курорта, указав его номер, либо осуществить пополнение, перейдя по ссылке при сканировании QR-кода на обратной стороне смарт-карты.

Курорт не несет ответственности и не гарантирует подлинность тарифов, приобретенных в иных интернет-магазинах или иным способом онлайн, за исключением покупки у Агентов Общества.

2.4.3. Агенты Общества.

Для Агентов Общества действует отдельный прейскурант на услуги, предоставляемые Курортом. Оплата производится наличным расчетом через кассы Курорта как наличными денежными средствами, так и безналичным расчетом с использованием банковских карт, а также безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет АО «КАВКАЗ.РФ».

Агенты имеют право приобретать оптом ски-пассы и осуществлять розничную продажу не активированных ски-пассов за пределами особой экономической зоны своим клиентам по цене не ниже стоимости тарифов, утвержденных приказом АО «КАВКАЗ.РФ».

В случае ведения финансовой деятельности на территории Курорта по перепродаже ски-пассов сторонним лицам, а также их реализации ниже стоимости тарифов, утвержденных приказом АО «КАВКАЗ.РФ», Общество вправе отозвать скидку, заблокировать действие ски-пассов и исключить указанного контрагента из реестра партнеров АО «КАВКАЗ.РФ».

2.5. Возможность прохода к канатным дорогам через турникеты определяется автоматически при поднесении ски-пасса к считывателям турникетов в радиусе 20 см от центра считывателя или при поднесении QR-кода к сканирующему устройству, расположенному под экраном турникета. 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 не списывается.

При совершении Посетителем прохода по ски-пассу в течение 5 (пяти) секунд включается временная задержка на повторный проход. Продолжительность временной задержки определяется как суммарное время спуска и подъема и составляет от 7 (семи) до 12 (двенадцати) минут в зависимости от канатной дороги.

2.6. При приобретении детского ски-пасса от 6 (шести) до 13 (тринадцати) лет (включительно) работник Курорта вправе попросить Посетителя предъявить оригинал или копию документа, подтверждающего возраст ребенка. Обязательно при получении детского ски-пасса присутствие самого ребенка.

При оптовом приобретении детских ски-пассов от 6 (шести) до 13 (тринадцати) лет (включительно) документ, подтверждающий возраст ребенка не требуется, при этом Агент Общества несет полную ответственность перед АО «КАВКАЗ.РФ» по проверке документов при самостоятельной реализации таких ски-пассов. В случае нарушения условий и реализации детского ски-пасса лицу, не имеющему право на детский тариф, ски-пасс блокируется, возврат денежных средств не осуществляется.

2.7. Курорт вправе предоставлять льготы / скидки на услуги канатных дорог Курорта. Размеры и виды льгот/скидок на услуги канатных дорог Курорта утверждаются локальным нормативным актом Общества одновременно с тарифами и размещаются на официальном сайте Курорта в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://veduchiresort.ru>, а также в общедоступных местах на стендах в непосредственной близости от касс Курорта.

2.8. Услуги на льготных условиях реализуются в кассах Курорта при обязательном соблюдении следующих условий: обязательное присутствие лиц, имеющих право на пользование льготами / скидками на услуги канатных дорог Курорта. Перечень лиц, имеющих право на пользование льготами / скидками, определяется локальным нормативным актом Общества об утверждении тарифов;

предъявление в кассах Курорта оригиналов / копий документов-оснований, подтверждающих право пользования льготами / скидками, и согласия на обработку персональных данных (в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Перечень документов-оснований, подтверждающих право пользования льготами / скидками, определяется приказом Общества об утверждении тарифов.

Возрастом Посетителя для получения льготы / скидки будет его возраст на первый день срока действия ски-пасса.

Для лиц, не достигших возраста 14 (четырнадцати) лет, при получении льгот / скидок на пользование услугами канатных дорог Курорта необходимо обязательное присутствие законного представителя.

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

2.10. После активации ски-пасса скидка на приобретенный тариф Посетителю не предоставляются.

2.11. Посетителям рекомендуется после приобретения ски-пассов, не отходя от касс Курорта, проверить по фискальному чеку его тариф, стоимость и при выявлении ошибки обратиться в кассу Курорта до момента активации путем прохода.

2.12. При пополнении (дозаписи) ски-пасса в интернет-магазине или на кассе Курорта Посетителю рекомендуется убедиться в том, что он использовал все дни тарифа предыдущей покупки, так как не использованные дни предыдущей покупки при новом пополнении (дозаписи) могут быть аннулированы программой.

2.13. Работник Курорта при возникновении подозрений в приобретении ски-пассов способами, не предусмотренными настоящими Правилами, имеет право запросить документ, подтверждающий оплату услуг (фискальный чек).

2.14. Передача (возмездно или безвозмездно) активированных ски-пассов другому лицу запрещена. В случае установления факта передачи ски-пасса иному лицу ски-пасс автоматически блокируется без возврата стоимости. В случае установления факта передачи ски-пасса с

многодневным или сезонным тарифом иному лицу, ски-пасс автоматически блокируется без возврата стоимости как в день обнаружения передачи ски-пасса, так и на все последующие дни в соответствии с приобретенным тарифом.

2.15. Курорт вправе отказать в допуске на канатные дороги Посетителю, который приобрел ски-пассы способами, не предусмотренными настоящими Правилами.

2.16. При выявлении факта доступа на канатные дороги Курорта без ски-пасса Посетителю будет отказано в пользовании услугами канатных дорог Курорта.

2.17. Подделка и использование подложных ски-пассов являются основаниями для привлечения виновных лиц к ответственности согласно законодательству Российской Федерации.

2.18. В случаях, указанных в пунктах 2.16 и 2.18 настоящих Правил, уполномоченное Курортом лицо вправе изъять ски-пасс в целях:

передачи доказательства уполномоченным органам для привлечения к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

возврата ски-пасса его приобретателю.

2.19. Производственный брак смарт-карты. Если ски-пасс перестанет работать в течение срока действия приобретенного Посетителем тарифа по причине производственного брака смарт-карты, осуществляется бесплатная замена смарт-карты Посетителя. Замена производится в инфо-офисе Курорта по факту предъявления Посетителем смарт-карты без механических повреждений и документа о покупке тарифа (фискальный чек – при покупке через кассы Курорта).

2.20. Найденные ски-пассы передаются в кассы или информационный офис Курорта. В таком случае ски-пасс может быть безвозмездно возвращен Посетителю при предъявлении фискального чека, подтверждающего его оплату (или полученного на электронную почту подтверждения с указанием данных заказа и соответствующего ему программного кода согласно разделу 2 настоящих Правил).

3. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТОВ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ФИКСИРОВАННОЙ КОМПЕНСАЦИИ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГОЙ ИЛИ В СЛУЧАЕ ВЫНУЖДЕННЫХ ПЕРЕБОЕВ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ

3.1. Возвраты денежных средств осуществляются в следующих случаях:

3.1.1. Отказ Посетителя воспользоваться оплаченной, но не использованной услугой – не активированный ски-пасс.

3.1.2. Полное закрытие доступа к канатным дорогам Курорта на срок 2 (два) часа и более по погодным условиям и иным причинам предусмотрена компенсация по следующим, неиспользованным услугам:

1) тарифы туристический, однодневный и тариф на полдня – полный возврат средств либо перезапись тарифа на другой день в течение официального периода сезона;

2) однодневные тарифы – возврат средств за неиспользованные дни тарифа или перезапись неиспользованных дней на другие дни катания текущего сезона.

Если Посетитель после возобновления работы канатных дорог в тот же день продолжил пользоваться услугой, то компенсация в этом случае не предусмотрена.

3.2. Погодные и снежные условия.

Возврат денежных средств активированного ски-пасса по причине неблагоприятных погодных условий (плохая видимость, метель, усиление скорости ветра до 15 м/с⁴ и более, тумана, обильного снегопада, возможности схода лавин) и (или) претензиям к качеству снежного покрова на трассах при условии работы канатных дорог не производится, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.¹

¹ 1 Подтверждением закрытия доступа к канатным(ой) дорогам(е) Курорта является акт административно-технической комиссии.

2 Условия настоящего пункта не применяются к сезонным ски-пассам.

3 Стоимость одного дня катания по тарифу = общая стоимость тарифа / общее количество предусмотренных тарифом дней.

4 В соответствии с пунктом 546 федеральных норм и правил в области промышленной безопасности «Правила безопасности пассажирских канатных дорог и фуникулеров», утвержденных приказом Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору от 13 ноября 2020 г. № 441, скорость ветра, при которой допускается работа канатной дороги не должна превышать 15 м/с.

Курорт не несет ответственности за погодные условия. Посетители самостоятельно получают информацию о прогнозе погоды и условиях видимости любыми возможными способами и принимают решение о пользовании услугами курорта с учетом этих данных. Посетитель должен осознавать, что в горной местности погодные условия могут меняться быстро и внезапно.

3.3. Порядок возврата денежных средств.

Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате в течение официального периода сезона (утверждается приказом Общества), в период которого действует приобретенный тариф, либо в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня официального завершения сезона, в котором действовал приобретенный тариф.

Возврат денежных средств, оплаченных наличным способом, осуществляется только в наличной форме.

Возврат денежных средств, оплаченных по безналичной форме, осуществляется только безналичным порядком на личный счет (счет кредитной/дебетовой карты или иной банковский счет с которой была произведена первоначальная оплата) в сроки, установленные правилами платежных систем (от 7 (семи) до 30 (тридцати) календарных дней с момента оформления возврата).

Возвраты за услуги, ранее оплаченные юридическими лицами в безналичном порядке, осуществляются на лицевые счета организаций в безналичном порядке.

3.4. Необходимые документы для оформления возврата:

а) в случае возврата в день покупки неактивированного ски-пасса, купленного в кассе, возврат осуществляется в той же точке продажи:

фискальный чек или иной документ, подтверждающий оплату услуг канатных дорог Курорта;
смарт-карта;

б) в остальных случаях возврат осуществляется в инфоцентре Курорт лично или путем направления документов на адрес электронной почты: info@veduchi-resort.ru:

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

смарт-карта или номер онлайн-заказа (если не получены ски-пассы в кассе);

заявление на возврат денежных средств;

оригинал или копия документа, удостоверяющий личность;

согласия на обработку персональных данных.

3.5. Возврат денежных средств по причине получения травмы или болезни.

Для возврата денежных средств за частично использованный тариф (многодневный / сезонный) Посетителю, который заболел или получил травму в период действия тарифа, необходимо обратиться в инфо-офис Курорта лично или путем направления письма на адрес электронной почты: info@veduchi-resort.ru. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения травмы. Если Посетитель не смог обратиться в течение 14 (четырнадцати) календарных дней по причине

тяжести травмы, то возможность рассмотрения заявления, направленного за пределами установленного срока, определяется в индивидуальном порядке.

Родители травмированного/заболевшего ребенка или члены семьи, получившего травму/заболевшего Посетителя (а именно: муж, жена, отец, мать, сын, дочь, бабушка, дедушка), имеют право на возврат денежных средств за свой частично использованный тариф.

Необходимые документы для оформления возврата:

справка, выданная медицинской организацией, подписанная врачом и скрепленная печатью, подтверждающая наличие травмы/болезни, которая свидетельствует о невозможности Посетителю использовать оставшиеся дни катания в течение срока действия многодневного / сезонного тарифа;

фискальный чек, подтверждающий оплату услуг канатных дорог Курорта;

смарт-карта или номер ски-пасса, указанный на смарт-карте;

заявление на возврат денежных средств;

оригинал или копия документа, удостоверяющего личность;

подтверждающие родство документы.

Сумма возврата рассчитывается за неиспользованные дни многодневного / сезонного тарифа. Фактически использованные дни пересчитываются по стоимости действующего в сезон катания тарифа «1 день (дневной)». Посетителю возвращается разница суммы между приобретенным тарифом и стоимостью фактически использованных дней, рассчитанной в вышеуказанном порядке.

Если стоимость фактически использованных дней при вышеуказанном расчете превысит стоимость приобретенного ски-пасса, то возврат денежных средств не производится.

3.6. В случае ошибочного пополнения ски-пасса или двойного пополнения (дозаписи) одного и того же ски-пасса в интернет-магазине Посетителю может быть предоставлен возврат денежных средств за ошибочно произведенный заказ, при условии, что заказ не был активирован (после покупки не был осуществлен проход через турникет).

При пополнении (дозаписи) ски-пасса не использованные дни предыдущего тарифа могут быть аннулированы программой. В таком случае владельцу ски-пасса может быть предоставлен возможность перезаписать тариф на другой день катания в течение сезона (компенсируемый период равен периоду не использованных дней по предыдущему тарифу, приобретенных Посетителем).

Для возврата или перезаписи тарифа на другой день Посетителю необходимо обратиться в инфо-офис Курорта и предоставить документы в соответствии с подпунктом «б» пункта 3.4 настоящих Правил.

3.7. В случае прекращения работы или повреждения банковской карты «Мир», которая использовалась в качестве ски-пасса с многодневным тарифом, осуществляется возврат неиспользованных дней (стоимость дня в данном случае определяется путем деления стоимости тарифа на количество дней, на которые он приобретен).

Если Посетитель случайно приложил к считывателю бесконтактную банковскую карту, но в дальнейшем он не использовал ски-пасс, при этом у него был другой действующий ски-пасс, то Посетителю возвращаются его денежные средства в полном размере. Для возврата Посетителю

необходимо обратиться в инфо-офис Курорта и предоставить документы в соответствии с подпунктом «б» пункта 3.4 настоящих Правил.

3.8. Утрата или повреждение смарт-карты.

Утерянные, украденные, забытые и поврежденные смарт-карты, как частично использованные, так и не использованные, подлежат восстановлению однократно при предъявлении фискального чека и оплате стоимости восстановления. Сезонный тариф может быть восстановлен при предъявлении документов, удостоверяющих личность владельца, и при оплате стоимости восстановления. Стоимость восстановления определяется локальным нормативным актом Общества. При повторном обращении восстановление не производится.

3.9. Нестандартные ситуации.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами (в том числе в случае нестандартных и чрезвычайных ситуаций), на основании решения заместителя Генерального директора по направлению деятельности Департамента маркетинга может быть принято решение о способах компенсации и комплементарных подарках Посетителям.