

Приложение № 1
к правилам пользования услугами
Спортивно-туристического комплекса «Горный воздух»

**Правила покупки/продажи и использования ски-пассов/ paypass на
канатные дороги для клиентов**

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок покупки/продажи и использования ски-пассов/ PayPass на канатные дороги Комплекса и обязательны для соблюдения всеми Клиентами, приобретающими доступ к канатным дорогам.

1.2. Проход на канатные дороги Комплекса разрешается только при наличии у Клиента действующих на Комплексе ски-пассов, приобретенных в кассах Комплекса, а также через систему PayPass при помощи банковской карты. Чек/квитанцию об оплате ски-пасса/ прохода необходимо хранить до полного оказания услуг по доступу к канатной дороге.

1.3. Для прохода через турникет необходимо поднести ски-пасс к считывающему устройству или произвести оплату банковской картой через систему PayPass, задержав его/её не менее чем на 3 секунды (на дисплее турникета появится информация об остатке периода времени или количестве неиспользованных подъемов), в течение следующих 15 секунд пройти через турникет. Если Клиент в течение 15 секунд не воспользовался возможностью беспрепятственного прохода, то турникет блокируется, оплата взимается.

1.4. Проход на канатные дороги Комплекса может быть запрещен в случае:

- отсутствия остатка количества проходов, остатка периода времени на ски-пассе Клиента;
- преждевременного поднесения ски-пасса (не закончился установленный временной интервал между проходами – Запад – 5 минут, Север - 3 минуты, Юг - 7 минут, Красная – север - 10 минут, БКД – 5 минут);
- механическое повреждение ски-пасса;
- отсутствие денежных средств на банковской карте при оплате через систему PayPass.

1.5. Порядок действия ски-пассов/ PayPass:

1.5.1. На территории Комплекса действуют ски-пассы, оплата через систему Paypass, кассы Комплекса, сайт и мобильное приложение согласно утвержденным основным тарифам на канатные дороги Комплекса на зимний и летний сезон соответственно в том числе:

1.5.1.1. Система PayPass – система позволяющая произвести оплату банковской картой на турникете через специальное устройство, после оплаты дает право совершить один подъем на одну из канатных дорог. Сквозной проход не предусмотрен.

1.6. Ски-пасс программируется в соответствии с выбранным и оплаченным тарифом на условиях, указанных в настоящих Правилах. Ски-пасс учитывает оказанные Клиенту услуги (время, дату, количество проходов) во взаимодействии с платежно-пропускной системой Комплекса.

1.7. Ски-пасс может быть использован Клиентом многократно, до тех пор, пока он соответствует условиям работы бесконтактной системы контроля, используемой Комплексом, и пока не истечет срок его действия, определенный Тарифом. Предоставленная Клиенту бесконтактная карта не подлежит возврату. Срок годности ски-пасса составляет 3 года (техническая годность) с момента приобретения. По истечению срока годности карта блокируется. В случае если Комплекс изменит или обновит систему

контроля, Клиент обязан приобрести новую, подходящую к системе контроля Комплекса бесконтактную карту, при этом Комплекс не будет обязан возмещать стоимость устаревшей бесконтактной карты Клиенту.

1.8. Пластиковая карта ски-пасс приобретается отдельно и составляет 100р/шт.

1.9. Приобретая ски-пасс или производя оплату через систему PayPas, Клиент соглашается с тем, что в соответствии со статьей 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации, он оплачивает ски-пасс или проход через систему PayPass независимо от того, будет ли им затребована соответствующая ски-пассу услуга Комплекса, равно как и с тем, что возврат оплаты за частично или полностью не использованный ски-пасс Комплекса не производится (если иное прямо не предусмотрено настоящими Правилами).

1.10. Для приобретения тарифа «Сезонный инструктор», клиенту необходимо пройти аккредитацию в соответствии с требованиями регламента аккредитации ОАУ «СТК «Горный воздух» юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц на право оказания инструкторских услуг по обучению катанию на горных лыжах и/или сноуборде на подготовленных склонах спортивно-туристического комплекса «Горный воздух» (Приложение № 4 к Правилам).

1.11. Ски-пассы Клиентам необходимо хранить отдельно от мобильных телефонов, иных электронных приборов, магнитных/электронных карт, ключей. В ходе пользования соответствующими услугами Комплекса по требованию представителей Комплекса Клиент обязан предъявить полученный ски-пасс и чек/квитанцию об оплате. В случае размагничивания ски-пасса Клиент приобретает новый ски-пасс в кассе Комплекса за наличный/безналичный расчет. Замена/покупка пластиковой карты составляет 100р/шт.

1.12. Передача персонифицированных и/или льготных ски-пассов третьим лицам ЗАПРЕЩЕНА.

1.13. Для получения скидок (льгот), Клиент обязан предъявить сотрудникам Комплекса (в кассах, на информационной стойке) соответствующие документы, подтверждающие право на получение скидки (льготы) согласно требованиям. Комплекс не принимает копии документов в качестве подтверждения права на получение скидки (льготы). Возрастом Клиента для получения скидки, льготы считается возраст, которого достиг Клиент на первый день срока действия ски-пасса. Дети ростом до 125 см (с горнолыжным оборудованием, включая шлем) допускаются на горнолыжные склоны Комплекса бесплатно и только в сопровождении взрослых. В случае если рост ребёнка превышает 125 см, то проход осуществляется по общим правилам Комплекса.

1.14. После приобретения ски-пасса/тарифа скидки не предоставляются и не суммируются.

1.15. Оплата ски-пассов физическими лицами производится наличными денежными средствами или безналичным расчетом с использованием банковских карт, а юридическими лицами/предпринимателями путем наличного/безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Комплекса или внесением оплаты в кассы Комплекса (за исключением кассы в «Долине туристов»).

1.16. В момент активации ски-пасса услуга считается оказанной Клиенту.

1.17. Ответственность Клиентов и третьих лиц:

1.17.1. Подделка ски-пасса с записанными на него услугами Комплекса, использование подложных ски-пассов с записанными на них услугами Комплекса являются основаниями для передачи Комплексом соответствующих материалов правоохранительным органам для привлечения к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

1.17.2. Уполномоченное Комплексом лицо вправе изъять ски-пасс с целью:

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

1.18. Условия и порядок возврата ски-пассов и денежных средств по ним¹.

– в случае изменения планов у Клиентов Комплекса, возврат денежных средств не производится.

1.18.1. Возврат платы за предоставляемые по ски-пассу услуги допускается в случае получения Клиентом травмы (болезни). При условии предъявления справки за подписью врача и с печатью медицинского учреждения, свидетельствующей о том, что состояние здоровья Клиента не позволит ему использовать ски-пасс в течение срока его действия, документа об оплате ски-пасса и документа, удостоверяющего личность Клиента. В случаях, когда состояние здоровья Клиента не позволяет ему использовать приобретенный ски-пасс в течение срока его действия, стоимость ски-пасса возвращается в 100% размере при условии, что Клиент ни разу не прошел через турникет по данному тарифу (тариф не активирован). В случае если Клиент прошел через турникет (активировал тариф), сумма частичного возврата будет рассчитываться:

- для многодневных тарифов – за неактивированные дни. Фактически использованные дни пересчитываются по действующему на момент возврата тарифу за 1 (один) день. Разница суммы между приобретенным тарифом и фактически использованным, согласно тарифу на дату возврата, возвращается Клиенту.

- для часовых тарифов - за неактивированные часы. Фактически использованные часы (учетное время менее часа округляется до 1 часа) пересчитываются по действующему на момент возврата тарифу за 1 (один) проход на соответствующей канатной дороге. Разница суммы между приобретенным тарифом и фактически использованным, согласно тарифу на дату возврата, возвращается Клиенту.

Для возврата оплаты за неиспользованную услугу Клиенту следует подать в информационный центр Комплекса письменное заявление с приложением вышеуказанных документов, получить возврат стоимости услуг. Возврат денежных средств производится только при наличии оригинала документа и документа, подтверждающего покупку ски-пасса (фискальный чек). Если пострадавший ребенок до 18 лет, возврат осуществляется и одному сопровождающему.

1.18.2. По часовым тарифам (3 часа и 5 часов), дневным тарифам (Дневной, 2 дня, 3 дня, 5 дней), разовым подъемам и сезонным ски-пассам возврат денежных средств за период времени, когда работа канатной дороги была прекращена по форс-мажорным обстоятельствам, не производится в случае работы одной из трасс и/или канатных дорог.

1.18.3. Возвраты денежных средств и/или действующих тарифов не осуществляются в случае работы одной из трасс и/или канатных дорог.

1.18.4. В случае остановки канатной дороги по вине Комплекса (технические причины п. 1.19.12.Правил) может быть предоставлена возможность воспользоваться ски-пассом в иные согласованные Комплексом дни. Для перепрограммирования оплаченного ски-пасса на иные согласованные Комплексом дни Клиенту необходимо подать в информационный центр Комплекса письменное заявление с приложением ски-пасса, оригинала документа об оплате ски-пасса.

1.18.5. Утерянные, украденные, забытые и поврежденные ски-пассы, как частично использованные, так и не использованные, не подлежат бесплатной замене. Возвращение тарифов происходит при предъявлении фискального чека (подтверждение покупки

¹ По тарифу «Сезонный инструктор» возврат денежных средств не производится.

данного тарифа) и письменного заявления. После рассмотрения данного заявления делается перерасчет использованного времени (тарифов).

1.18.6. Клиент обязан оплатить стоимость выдачи нового ски-пасса (без тарифа). Стоимость одной пластиковой карты составляет 100 рублей.

1.18.7. По уважительной причине возврат неиспользованного времени по ски-пассу переносится на новый ски-пасс и осуществляется из расчета оставшегося времени с момента последней активации при предъявлении фискального чека об оплате ски-пасса.

1.18.8. Найденные ски-пассы передаются в кассы или информационный центр Комплекса и могут быть безвозмездно возвращены Клиенту при предъявлении им фискального чека, подтверждающего его оплату. Списавшийся тариф или время Клиенту не возвращается.

1.18.9. За перебои в работе канатных дорог в связи с погодными условиями администрация Комплекса ответственность не несет. Возврат денежных средств по причине погодных условий не производится. Каждый Клиент должен самостоятельно получать информацию о прогнозе погоды и условиях видимости любыми возможными способами (через работников Комплекса, с помощью телевидения, радио, интернета и других источников информации), осознавая, что в горной местности погодные условия могут меняться очень быстро и внезапно.

1.18.10. При проведении акций (бесплатные проходы) или при наличии у Клиента двух ски-пассов (другой запасной с тарифом) необходимо убирать ски-пассы от антенных модулей, так как считывание ски-пасса идет на расстоянии до 15 см. и может произойти их активация. В этом случае тариф не восстанавливается.

1.18.11. При перебоях в работе канатных дорог в связи с техническими условиями возврат часов/дней осуществляется при остановке канатных дорог по вине Комплекса свыше одного часа, при условии, что Комплекс полностью закрыт. Стоимость ски-пасса возвращается в 100% размере при условии, что Клиент ни разу не прошел через турникет по данному тарифу (тариф не активирован). В случае если Клиент прошел через турникет (активировал тариф), сумма частичного возврата будет рассчитываться:

- для многодневных тарифов – за неактивированные дни. Фактически использованные дни пересчитываются по действующему на момент возврата тарифу за 1 (один) день. Разница суммы между приобретенным тарифом и фактически использованным, согласно тарифу на дату возврата, возвращается Клиенту.

- для часовых тарифов - за неактивированные часы. Фактически использованные часы (учетное время менее часа округляется до 1 часа) пересчитываются по действующему на момент возврата тарифу за 1 (один) проход на соответствующей канатной дороге. Разница суммы между приобретенным тарифом и фактически использованным, согласно тарифу на дату возврата, возвращается Клиенту.

Для возврата оплаты за неиспользованную услугу Клиенту следует подать в информационный центр Комплекса письменное заявление с приложением вышеуказанных документов, получить возврат стоимости услуг. Возврат денежных средств производится только при наличии оригинала документа и документа, подтверждающего покупку ски-пасса (фискальный чек).

1.18.12. К остановке по техническим причинам не относится остановка канатных дорог при силе ветра от 15 м/с согласно Федеральным нормам и правилам в области промышленной безопасности "Правила безопасности пассажирских канатных дорог и фуникулеров".

1.18.13. Возврат по погодным условиям в случае закрытия Комплекса на весь рабочий день осуществляется при условии, если у Клиента безлимитные дневные тарифы (Дневной, 2,3,5), а также Клиент является иногородним туристом и не имеет возможности присутствовать в г. Южно-Сахалинске (при наличии подтверждающего документа на определенную дату отъезда (авиаперевозки/морские пассажирские перевозки). Стоимость ски-пасса возвращается в 100% размере при условии, что Клиент ни разу не прошел через

турникет по данному тарифу (тариф не активирован). В случае если Клиент прошел через турникет (активировал тариф), сумма частичного возврата будет рассчитываться за неактивированные дни. Фактически использованные дни пересчитываются по действующему на момент возврата тарифу за 1 (один) день. Разница суммы между приобретенным тарифом и фактически использованным, согласно тарифу на дату возврата, возвращается Клиенту.

Для возврата оплаты за неиспользованную услугу Клиенту следует подать в информационный центр Комплекса письменное заявление с приложением вышеуказанных документов, получить возврат стоимости услуг. Возврат денежных средств производится только при наличии оригинала документа и документа, подтверждающего покупку ски-пасса (фискальный чек).

1.18.14. Все поступившие заявления рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней, с момента получения от Клиента полного пакета документов.

1.18.15. С официальной даты окончания горнолыжного сезона возвраты денежных средств по неиспользованным или частично использованным ски-пассам на услуги канатных дорог Комплекса не осуществляются.

1.18.16. При покупке тарифов Клиент обязан самостоятельно ознакомиться с тарифной сеткой Комплекса. Тарифы размещаются на официальном сайте, в социальных сетях и в мобильном приложении. Так же тарифная сетка размещается на светодиодных экранах (пилонах), на экранах над кассами, в информационном центре Комплекса.

1.18.17. В случае повреждения снаряжения на Комплексе, возврат денежных средств за снаряжение и за активированный тариф не производится.

1.18.18. В случае активации тарифа через турникеты Комплекса услуга считается оказанной, возврат денежных средств, в случае дальнейшего отказа от услуги не производится.

1.18.19. Комплекс оставляет за собой право вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.

1.18.20. Возвраты в кассах (выполняет старший администратор):

– В случае поломки ски-пасса. При предоставлении фискального чека о покупке, осуществляется проверка в системе, оформляется покупка новой карты по тарифам Комплекса, старший администратор переносит тариф на новую карту, поломанный ски-пасс блокируется;

– В случае размагничивания ски-пасса. При предоставлении фискального чека о покупке, осуществляется проверка в системе, оформляется покупка новой карты по тарифам Комплекса, старший администратор переносит тариф на новую карту, размагниченный ски-пасс блокируется;

– В случае утери ски-пасса (за исключением тарифа «Сезонный инструктор»), при предоставлении фискального чека о покупке, осуществляется проверка в системе, оформляется покупка новой карты по тарифам Комплекса, старший администратор переносит тариф на новую карту, утерянный ски-пасс блокируется;

– В случае если случайно пробит второй чек, сняты повторно денежные средства - старший администратор выполняет возврат на кассах Комплекса.

– В случае отказа от услуги (Клиент не активировал тариф, карта у Клиента, согласен ее сдать) клиент предоставляет фискальный чек, старший администратор проверяет наличие не активированного приобретенного тарифа, возвращает денежные средства. – В случае если закончился срок действия ски-пасса, блокировка ски-пасса производится автоматически.

1.18.21 . Возвраты в информационном центре:

- В случаях, предусмотренных п. 1.18.1 Приложения № 1 к Правилам.
- В случаях предусмотренных п.1.18.4 Приложения № 1 к Правилам.
- В случаях предусмотренных п.1.18.5 Приложения № 1 к Правилам.

- В случаях предусмотренных п.1.18.11 Приложения № 1 к Правилам.
- В случаях предусмотренных п.1.18.13 Приложения № 1 к Правилам.
- В случае не зачисления денежных средств на ски-пасс после оплаты тарифа через официальный сайт «СТК «Горный воздух» www.ski-gv.ru или мобильное приложение, нужно предоставить в информационный центр подтверждающие документы о совершенной операции: заявление, номер заказа, выписку о списании с карты. Заявление рассматривается в течение 30 дней после полного сбора пакета документов.
- В случае утери ски-пасса (с тарифом «Сезонный инструктор»), при предоставлении фискального чека о покупке, документа, удостоверяющего личность владельца ски-пасса, составляется письменное заявление Клиентом о блокировки ски-пасса и его замене на стойке администратора во Входной группе Комплекса.

1.19. Документы, которые Клиент обязан предоставить для осуществления возврата (пакет документов зависит от причины возврата):

- копия авиабилетов;
- копия медицинских документов;
- копия ски-пасс;
- копия чека;
- заявление на обработку персональных данных;
- выписка реквизитов банковской карты.

1.20. При проходе через турникеты, посредством установленных камер на входах к канатным дорогам, Комплекс вправе фотографировать Клиента с целью сопоставления лица, осуществляющего проход по соответствующему ски-пассу, с лицом, получившим ски-пасс в кассе Комплекса.