

Общий порядок возврата денежных средств за неоказанные или частично оказанные услуги спортивно-туристического комплекса Курорта Красная Поляна

1. Термины, используемые в настоящем приказе

Курорт – всесезонный Курорт Красная Поляна, расположенный по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эсто-Садок, северный склон хребта Аибга.

Посетители – физические лица всех возрастных категорий, которые обладают правом пользования услугами Курорта Красная Поляна.

Ски-пасс – документ, удостоверяющий право посетителей и Партнеров на получение услуги пользования канатными дорогами и горнолыжными трассами курорта в спортивном режиме и со спортивным инвентарем (горнолыжное оборудование), согласно действующим тарифам на такие услуги.

Прогулочный билет (билет) – документ, удостоверяющий право посетителей и Партнеров на получение услуги пользования канатными дорогами Курорта в прогулочном режиме, согласно действующим тарифам на такие услуги.

Оборудование – горнолыжное оборудование, спортивное оборудование, велосипеды, ролики, скейты, пляжный инвентарь.

Дополнительные сервисы - услуги Веревочного парка, подвесного моста, виа-ферраты на Черную Пирамиду, пляжа, школы катания и детского клуба «Три вершины»

Активность – одна из дополнительных услуг Курорта (собственные услуги или партнёрские услуги, которые предоставляются Посетителю в составе комбо-тарифов). Активности, входящие в стоимость комбо-тарифов не подлежат возврату, вне зависимости от того, воспользовался посетитель активностями или нет.

Ваучер - документ установленного образца (квитанция/кассовый чек), подтверждающий право Посетителя (владельца Ваучера), на получение выбранных им сервисами Курорта, указанных в Ваучере.

Партнер – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, у которого есть договорные отношения с Курортом Красная Поляна.

Отели и апартаменты Курорта – средства размещения, расположенные на территории Курорта Красная Поляна.

Онлайн покупка – ски-пассы, прогулочные билеты, и иные услуги Курорта, приобретенные на интернет сайте <https://shop.krasnayapolyanaresort.ru/>.

Касса Курорта – любая точка продаж на территории Курорта, где производится продажа билетов/ски-пассов, услуг и сервисов.

Форма возврата на сайте – <https://shop.krasnayapolyanaresort.ru/index.php?route=account/return/add>.

Обстоятельства непреодолимой силы – это чрезвычайное и непредотвратимое при данных условиях обстоятельство, сделавшее невозможным исполнение обязательств Курортом.

Сайт – официальный веб-сайт Курорта, расположенный по адресу: [https:// krasnayapolyanaresort.ru/](https://krasnayapolyanaresort.ru/).

Порядок возврата денежных средств за услуги прогулочных билетов и ски-пассов Курорта Красная Поляна

1. Возврат денежных средств производится Посетителю:

– в случае покупки билета/ски-пасса в кассах Курорта возврат денежных средств производится в любой кассе Курорта при личном присутствии Посетителя либо посредством обращения через официальный сайт Курорта;

– в случае покупки билета/ски-пасса на официальном сайте Курорта (в онлайн-магазине Курорта) возврат производится через личный кабинет Покупателя или посредством заполнения формы возврата на Сайте согласно Правилам возврата онлайн <https://shop.krasnayapolyanaresort.ru/index.php?route=account/return/add>.

В зависимости от формы оплаты билетов/ски-пассов, денежные средства возвращаются Посетителю либо наличными, либо на платежную карту, с которой производилась оплата билетов.

1.1. Перечень документов, предъявляемых Посетителем для осуществления возврата денежных средств:

– письменное заявление от Посетителя на возврат по установленной форме (с указанием банковских реквизитов при безналичной оплате);

– согласие на обработку персональных данных;

– чек об оплате билета/ски-пасса;

– билет/ски-пасс;

– документ, удостоверяющий личность (паспорт);

– справка за подписью врача с печатью медицинского учреждения, удостоверяющая, что состояние здоровья Посетителя не позволяет использовать билет/ски-пасс в течение срока его действия (в случаях возврата по причине получения травмы).

– В случае обращения по возврату неактивированного билета/ ски-пасса до окончания срока его действия производится возврат в размере 100% стоимости.

2. Ски-пассы. Правила возврата Посетителям денежных средств за неоказанные или частично оказанные услуги

2.1. Условия частичного возврата.

2.1.1. По однодневным тарифам:

- в случае, если ски-пасс был активирован путем прохода через турникет, при этом, если работала хотя бы одна из зон катания или трасс Курорта, частичный возврат стоимости билета не производится;

- в случае закрытия по погодным условиям/техническим причинам всех канатных дорог, обслуживающих горнолыжные трассы Курорта, производится частичный возврат стоимости ски-пасса. Сумма возврата определяется как разница между стоимостью ски-пасса и стоимостью одного часа, в соответствии с выбранным тарифом, умноженной на количество часов пребывания на горе в промежутке с первого прохода через турникет до времени остановки канатных дорог. Учетное время менее часа округляется до 1 часа. Ски-пасс принимается к возврату в течение 48 часов после наступления соответствующих условий.

2.1.2. По многодневным тарифам:

- частичный возврат стоимости производится в случае невозможности использования оплаченной услуги по причине травмы (при предъявлении справки за подписью врача и с печатью медицинского учреждения) в прямо пропорциональном отношении к количеству неиспользованных дней. Принимается к возврату в период до окончания соответствующего зимнего сезона.

- частичный возврат стоимости производится в случае невозможности использования оплаченной услуги, но не по причине травмы, после обращения Посетителя на форму возврата на сайте. Сумма возврата определяется в виде разницы между стоимостью многодневного ски-пасса и стоимостью однодневного ски-пасса в соответствующем тарифном периоде, умноженной на количество дней фактического использования ски-пасса Посетителем.

2.1.3. По сезонным тарифам:

- частичный возврат стоимости производится в случае получения травмы (при предъявлении справки за подписью врача и с печатью медицинского учреждения), при обращении посетителя до окончания соответствующего зимнего сезона. Сумма возврата определяется в виде разницы между стоимостью сезонного ски-пасса и суммой фактически оказанных услуг, при этом сумма фактически оказанных услуг определяется как количество дней фактического пользования услугами Посетителем, умноженное на стоимость однодневного ски-пасса в соответствующем тарифном периоде. Если сумма фактически оказанных услуг превышает стоимость сезонного ски-пасса, возврат денежных средств не производится;
- в случае обращения по возврату неактивированного сезонного ски-пасса до окончания срока его действия производится возврат в размере 100% стоимости без права переоформления на другое физическое лицо.

2.1.4. По ски-пассам, входящим в состав пакетных предложений с проживанием в отелях и апартаментах на территории Курорта, возврат денежных средств не производится.

3. Условия возврата при наступлении обстоятельств непреодолимой силы.

3.1. В случае наступления в период действия зимнего/летнего сезона обстоятельств, при которых оказание услуг сервисов Курорта (в том числе приостановка работы Курорта) оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, Курорт освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств, если оно явилось следствием возникновения обстоятельств непреодолимой силы (землетрясения, пожары, наводнения, забастовки, изменения действующего законодательства, другие чрезвычайные обстоятельства). Посетителям предоставляется 100% возврат стоимости услуги, за исключением сезонных абонементов.

4. Прогулочные билеты. Правила возврата Посетителям денежных средств за неоказанные или частично оказанные услуги

4.1. Прогулочный билет, включающий подъем на канатной дороге «К1» (с отм. + 540м до отм. +960м)

В случае возникновения неблагоприятных погодных условий или в случае технического сбоя, препятствующих пользованию услугами канатных дорог, Посетитель может воспользоваться неактивированным билетом до конца срока действия билета.

При безопасной работе канатных дорог, в случае если билет был активирован путем прохода через турникет, возврат денежных средств не производится.

4.2. Прогулочный билет, включающий подъем на канатных дорогах Центрального сектора на (с отм. +540м. до отм. +2200м.)

Возврат Посетителям стоимости прогулочных билетов производится в следующем размере и при наступлении следующих событий:

- 50% от стоимости билета, в случае технического сбоя в работе и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами канатной дороги «Вершина (К3)», при обращении Посетителя в день активации билета;

- 100% от стоимости билета, в случае технического сбоя в работе и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами канатных дорог «Реликтовый лес (К2)» и «Вершина К3», при обращении Посетителя в день активации билета на канатной дороге «Красная Поляна (К1)».

4.3. Прогулочный билет, включающий подъем на всех канатных дорогах.

Возврат Посетителям стоимости билетов производится в следующем размере в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами канатных дорог:

- 50% от стоимости билета, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, при активации билета только на канатных дорогах Восточного сектора «Восточный лес(К10)», «Старт Чемпиона(К12)», «Водопад Поликаря (К13) при обращении Посетителя в день активации билета;

- 50% от стоимости билета, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, при активации билета только на канатных дорогах Центрального сектора «Реликтовый лес(К2)», «Вершина(К3)», при обращении Посетителя в день активации билета;

- 70% от стоимости, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, при активации билета только на канатных дорогах «Красная Поляна(К1)», и «Восточный лес(К10)», при обращении Посетителя в день активации билета;

- 70% от стоимости билета, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, при активации билета только на канатных дорогах «Красная Поляна(К1)», и «Реликтовый лес(К2)», при обращении Посетителя в день активации билета;

- 100% от стоимости билета, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях при активации билета только на канатной дороге «Красная Поляна (К1)» при обращении Посетителя в день активации билета.

В стоимость билетов с подъемом до отм. +2200м включено посещение климатической зоны «Цирк-2» (канатные дороги «Аибга (К4)» и «Черная Пирамида (К5)»), которое является бесплатным и зависит от погодных условий. В случае невозможности посещения данной зоны, возврат стоимости билетов не осуществляется.

4.4. Прогулочный билет Вечерний (с отм. +540м. до отм.+ 1460м.)

Возврат Посетителям стоимости билета производится в следующем размере в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами канатных дорог:

- 50% от стоимости билета, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, при активации билета только на канатных дорогах «Красная Поляна(К1)».

4.5. Прогулочный билет Сезонный

Возврат Посетителям стоимости сезонного прогулочного билета производится в случае невозможности использования билета по причине травмы Посетителя, при предъявлении справки из поликлиники/больницы с подписью врача и печатью медицинского учреждения, при обращении Посетителя до окончания соответствующего летнего сезона, в зависимости от использования услуг.

Сумма возврата рассчитывается исходя из количества активированных дней по тарифу, умноженного на стоимость прогулочного билета по основному тарифу. Если сумма фактически оказанных услуг превышает стоимость прогулочного сезонного билета, возврат денежных средств не производится.

В случае обращения по возврату неактивированного прогулочного сезонного билета до окончания срока его действия производится возврат в размере 100% стоимости без права переоформления на другое физическое лицо.

4.6. Возврат стоимости Бесконтактной пластиковой карты, а также активностей, входящих в состав комбо-тарифов, не производится.

5. Условия возвратов для Партнеров с учетом действующей скидки:

5.1. Все неактивированные и неиспользованные ски-пассы/билеты действуют и могут быть использованы до конца действующего сезона (зимнего/летнего тарифного периода), в котором был выдан ски-пасс/билет.

5.2. Возвраты оптовым Партнерам за услуги, оказанные в неполном объеме, производятся на точке продаж(опт) Курорта. Все билеты/ски-пассы Партнер предоставляет на проверку сотруднику, возврат осуществляется согласно общим правилам приказа по возврату, с учетом скидки Партнера.

6. Порядок возврата билетов и ски-пассов Партнерами при наличном/безналичном расчете:

6.1. Для возврата части нереализованной партии выкупленных ски-пассов/билетов, приобретенных Партнером за наличный расчет необходимо предоставить в оптовую кассу Курорта в срок до 10 (десяти) дней после окончания соответствующего тарифного периода (зимнего/летнего сезона):

- заявление на возврат от Партнера за подписью руководителя, либо уполномоченного им лица;
- чек, подтверждающий покупку;
- ски-пасс/билет.

6.2. Для возврата части нереализованной партии выкупленных ски-пассов/билетов, приобретенных Партнером по безналичному расчету, необходимо предоставить в оптовую кассу Курорта в срок до 10 (десяти) дней после окончания соответствующего тарифного периода (зимнего/летнего сезона):

- официальное письмо с печатью и подписью руководителя Партнера с указанием реквизитов для перечисления средств;
- ски-пасс/билет.

6.3. Специалист отдела партнерских продаж Департамента спортивно-туристического развития направляет служебную записку о возврате партнеру части нереализованной партии выкупленных ски-пассов/билетов в адрес заместителя генерального директора - руководителя департамента по развитию горных курортов С.С. Глебова. После получения согласования, специалист отдела партнерских продаж оформляет акт на возврат. Кассир-операционист департамента спортивно-туристического развития проверяет ски-пасс/билет на факт активации и сторнирует их. Пакет документов (заявление/письмо Партнера, служебная записка, акт на возврат, сторнированные ски-пассы/билеты) передаются ответственному специалисту бухгалтеру по выручке НАО «Красная поляна» для дальнейшего учета в работе.

На основании согласованной служебной записки ответственный специалист бухгалтер по выручке/кассир-операционист оптовой кассы осуществляет возврат денежных средств на оптовой кассе (при наличной или безналичной оплате) или осуществляет перечисление денежных средств на расчетный счет Партнера.

Порядок возврата денежных средств за неоказанные или частично оказанные услуги дополнительных сервисов Курорта Красная Поляна

1. Возврат денежных средств производится:

Возврат денежных средств за неоказанные услуги производится в кассах Курорта Красная Поляна (далее – Курорт) по месту приобретения услуги, при личном присутствии покупателя (далее – Покупатель, Посетитель) либо посредством обращения через официальный сайт Курорта.

В случае покупки услуг сервисов Курорта на официальном сайте (в онлайн-магазине Курорта) возврат производится дистанционно до момента фактического получения Посетителем услуги/оборудования, при заполнении формы возврата на сайте Курорта согласно Правилам возврата онлайн. <https://shop.krasnayapolyanaresort.ru/index.php?route=account/return/add>.

В зависимости от формы оплаты услуг, денежные средства возвращаются посетителю либо наличными, либо на платежную карту, с которой производилась оплата услуги.

1.1. Перечень документов для осуществления возврата денежных средств Посетителю за неиспользованные услуги сервисов Курорта:

- письменное заявление от Посетителя на возврат/частичный возврат денежных средств по установленной форме (с указанием банковских реквизитов при безналичной оплате);
- согласие на обработку персональных данных;
- чек об оплате услуг
- ваучер на активность;
- документ, удостоверяющий личность(паспорт)
- в случае утери чека: заявление на утерю чека и подтверждение транзакции с карты плательщика в случае безналичной оплаты;
- в предусмотренных случаях: справка за подписью врача с печатью медицинского учреждения, удостоверяющая, что состояние здоровья Посетителя не позволяет воспользоваться услугой по причине получения травмы.

В случае обращения по возврату не оказанной услуги/ ваучера на такую услугу до окончания срока его действия – производится возврат в размере 100% стоимости.

2. Возврат за неоказанные или частично оказанные услуги проката горнолыжного оборудования.

2.1. Возврат Посетителю денежных средств может быть произведен в кассе сервиса Курорта при личном присутствии Посетителя при предъявлении оригинала кассового чека, заявления на возврат денежных средств и согласия на обработку персональных данных, а в случае утери оригинала кассового чека оформляется заявление об утере чека оплаты.

2.2. Возврат стоимости услуг может быть произведен в случае закрытия канатных дорог Курорта по погодным условиям/техническим причинам, при обращении Посетителя в течении 1 часа после выдачи оборудования;

2.3. Во всех иных случаях возврат денежных средств за услуги проката горнолыжного оборудования не производится.

2.4. В случае покупки услуг проката горнолыжного оборудования Курорта на Сайте (в онлайн-магазине Курорта) возврат производится дистанционно до момента фактического получения Посетителем услуги/оборудования, при заполнении формы возврата на сайте Курорта согласно Правилам возврата онлайн.

<https://shop.krasnayapolyanaresort.ru/index.php?route=account/return/add>.

3. Возврат за неоказанные или частично оказанные услуги проката велосипедов/роликов/скейтов и сопутствующего спортивного оборудования.

3.1. Возврат Посетителю денежных средств может быть произведен в кассе сервиса Курорта при личном присутствии Посетителя при предъявлении оригинала кассового чека, заявления на возврат денежных средств и согласия

на обработку персональных данных, а в случае утери оригинала кассового чека, оформляется заявление об утере чека оплаты.

3.2. Возврат стоимости услуг может быть произведен по погодным условиям, препятствующим безопасному оказанию услуги (ливневые дожди, осадки в виде снега, града, шквалистый ветер), при условии обращения Посетителя за возвратом в течение 30 минут после выдачи оборудования.

3.3. В случае получения Посетителя травмы в период оказания услуги, вне зависимости от ее причины.

3.4. Во всех иных случаях денежные средства за услуги проката велосипедов/роликов/скейтов и прочего спортивного оборудования не возвращаются.

4. Возврат за неоказанные или частично оказанные услуги Веревочного парка, подвесного моста, виа-ферраты на Черную Пирамиду.

4.1. Возврат Посетителю денежных средств может быть произведен в кассе сервиса Курорта, либо кассах центров «Чем заняться» при личном присутствии Посетителя, при предъявлении оригинала кассового чека, заявления на возврат денежных средств и согласия на обработку персональных данных, а в случае утери оригинала кассового чека, оформляется заявление об утере чека оплаты.

4.2. Возврат услуги осуществляется по погодным условиям, препятствующим безопасному оказанию услуги, либо в случае закрытия канатных дорог по техническим причинам / погодным условиям, в следствие чего у Посетителя отсутствует возможность воспользоваться услугами, либо добраться до места оказания услуги.

4.3. Возврат стоимости посещения веревочного парка может быть произведен до прохождения первого маршрута.

5. Возврат за неоказанные или частично оказанные услуги школы катания и детского клуба «Три вершины» Курорта.

5.1. Возврат Посетителю денежных средств за услуги школы катания «Три вершины» производится в кассах школы катания «Три вершины» Курорта либо кассах центров «Чем заняться» при личном присутствии Посетителя, а также при предъявлении оригинала кассового чека (чека об оплате), заявления на возврат денежных средств и согласия на обработку персональных данных, в случае утери оригинала кассового чека, оформляется заявление об утере чека об оплате.

5.2. Условия возврата:

– В случае покупки услуг школы катания и детского клуба «Три вершины» на официальном сайте Курорта (в онлайн-магазине Курорта), возврат средств производится дистанционно до времени начала оплаченного

занятия/похода при заполнении формы возврата на сайте Курорта, согласно Правилам возврата онлайн;
<https://shop.krasnayapolyanaresort.ru/index.php?route=account/return/add>.

– Возврат средств в размере 100% за услуги школы катания «Три вершины» может быть произведен в случае, если в походе/занятии задействованы канатные дороги Курорта: в случае закрытия всех канатных дорог Курорта по погодным условиям или по техническим причинам, которые необходимы для оказания услуги по выбранному тарифу, при обращении Посетителя за возвратом в день проведения похода/занятия.

– В случае получения Посетителем травмы до момента начала оказания услуг, препятствующей дальнейшему походу/занятию, независимо от причины получения травмы (при предъявлении справки за подписью врача с печатью медицинского учреждения);

– В случае получения Посетителем травмы в момент оказания услуг, возврат денежных средств может быть произведен в процентном соотношении, кратном часам несостоявшейся оплаченной части занятия/похода;

– Возврат денежных средств за услуги может быть произведен в связи с ухудшением погодных условий, препятствующих дальнейшему проведению занятия/похода, в процентном соотношении, кратном часам несостоявшейся оплаченной части занятия/похода.

6. Возврат за неоказанные или частично оказанные услуги проката пляжного инвентаря и оборудования.

6.1. Возврат Посетителю денежных средств может быть произведен в кассе сервиса Курорта при личном присутствии Посетителя при предъявлении оригинала кассового чека, заявления на возврат денежных средств и согласия на обработку персональных данных, а в случае утери оригинала кассового чека оформляется заявление об утере чека оплаты.

6.2. Возврат стоимости услуг может быть произведен по погодным условиям, препятствующим безопасному оказанию услуги (ливневые дожди, шторм, град, шквалистый ветер), при условии обращения Посетителя за возвратом в течение 15 минут после выдачи пляжного инвентаря и оборудования.

6.3. В случае получения Посетителем травмы в период оказания услуги, вне зависимости от ее причины.

6.4. Во всех иных случаях денежные средства за услуги проката пляжного инвентаря и прочего спортивного оборудования не возвращаются.