

Порядок возврата денежных средств

Термины, используемые в настоящем приказе

Курорт – спортивно-туристический комплекс (СТК) курорта «Горки Город», расположенный по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эсто-Садок, ул. Горная карусель, 5.

Посетители – физические лица всех возрастных категорий, которые обладают правом пользования услугами курорта «Горки Город».

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.

Байк-пасс - документ, удостоверяющий право посетителей и партнеров на получение услуги пользования трассами для маунтинбайка в Горки байк парке и канатной дорогой в спортивном режиме со спортивным инвентарем (горный велосипед), согласно действующим тарифам на такие услуги.

Экскурсионный билет (билет) - документ, удостоверяющий право посетителей и партнеров на получение услуги пользования канатными дорогами курорта в экскурсионном режиме, согласно действующим тарифам на такие услуги.

Партнер – юридическое лицо, у которого есть договорные отношения с курортом «Горки Город».

Возврат денежных средств осуществляется в кассах спортивно-туристического комплекса курорта «Горки Город» (СТК) по месту приобретения, при личном присутствии покупателя, а также при предъявлении билета/ски-пасса/байк-пасса, кассового чека оплаты билета/ски-пасса/байк-пасса, заявления на возврат, паспорта и заполненного бланка согласия на обработку персональных данных.

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

Порядок возвратов для посетителей:

1. Тариф экскурсионный «Верхний город», «Верхний город вечерний» (с отм. + 540м до отм. +960м)

Возврат посетителям стоимости билетов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 100% от стоимости билетов, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя, препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-1».

При безопасной работе ППКД «Карусель-1» возврат стоимости билетов не осуществляется.*

2. Тариф экскурсионный «Водопад Поликаря» (с отм. +540м до отм. +1370м)

Возврат посетителям стоимости билетов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 50% от стоимости билетов, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-13» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-10» при обращении посетителя в день приобретения билета;

- 100% от стоимости билетов, в случае возникновения неблагоприятных погодных условий и/или в случае технического сбоя в работе препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-10», ППКД «Карусель-12», ППКД «Карусель-13» при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-1»;

При безопасной работе ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-10», ППКД «Карусель-12» и ППКД «Карусель-13» возврат билетов не осуществляется.*

3. Тариф экскурсионный «Реликтовый лес» (с отм. + 540м до отм. +1460м)

Возврат посетителям стоимости билетов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 50% от стоимости билетов, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-2», при обращении посетителя в день приобретения билета.

- 100% от стоимости билетов, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя в работе препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1» и ППКД «Карусель-2», при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-1».

При безопасной работе ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2» возврат стоимости билетов не осуществляется.*

4. Тариф экскурсионный «Панорама», «Школьный», «Вечерний пик» (с отм. + 540м до отм.+2200м)

Возврат посетителям стоимости билетов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 30% от стоимости билетов, в случае технического сбоя в работе и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-3», при обращении посетителя в день приобретения;

- 60% от стоимости билетов, в случае технического сбоя в работе и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД "Карусель-2", ППКД "Карусель-3", при обращении посетителя в день приобретения;

- 100% от стоимости билетов, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2», ППКД «Карусель-3», при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-1»;

При безопасной работе ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2», ППКД «Карусель-3», возврат билетов не осуществляется.*

5. Тариф экскурсионный «Горки Тур», «Семейный» (с отм. + 540м до отм. +2200м, с отм. +540м до отм. +1375м)

Возврат посетителям стоимости билетов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 30% от стоимости билетов, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-3» или канатные дороги Восточного сектора «Карусель-10» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-13» при обращении посетителя в день приобретения билета.

- 60% от стоимости билетов, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-3» и канатные дороги Восточного сектора «Карусель-10» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-13» при обращении посетителя в день приобретения билета.

- 60% от стоимости билетов, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-2» при обращении посетителя в день приобретения билета.

- 80% от стоимости билетов, в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-2» и канатные дороги Восточного сектора «Карусель-10» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-13» при обращении посетителя в день приобретения билета.

- 100% от стоимости билета, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2», ППКД «Карусель-3», ППКД

«Карусель-10», ППКД «Карусель-12», ППКД «Карусель-13», при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-1».

**6. Тариф экскурсионный «Веревочный парк приключений»
(с отм.+540 м. до отм.+1 460 м.)**

Возврат посетителям стоимости билетов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами веревочного парка приключений:

Наименование услуги	Категория граждан	Сумма, подлежащая возврату за не оказанные услуги прохождения 2-х маршрутов
Прохождение маршрутов веревочного парка	Взрослый/ детский/ льготный	450

- в случае технического сбоя в работе и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД "Карусель-2" при неработающем веревочном парке, при обращении посетителя в день приобретения билета.

Категория граждан	Стоимость, подлежащая возврату
взрослый	700
детский/льготный	600

- 100% от стоимости билета, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2», при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-1».

При безопасной работе ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2» и веревочного парка возврат билетов не осуществляется.*

**7. Комбинированный экскурсионный тариф «День в горах»
(все работающие канатные дороги)**

Возврат посетителям стоимости билетов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами веревочного парка приключений:

Категория граждан	Сумма, подлежащая возврату за не оказанные услуги прохождения 2-х маршрутов
Взрослый/ детский/ льготный	450

- в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-3» или канатные дороги Восточного сектора «Карусель-10» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-13» при обращении посетителя в день приобретения билета.

Категория граждан	Стоимость, подлежащая возврату
взрослый	350
детский/льготный	150

- в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-3» и канатные дороги Восточного сектора «Карусель-10» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-13» при обращении посетителя в день приобретения билета.

Категория граждан	Стоимость, подлежащая возврату
взрослый	650
детский/льготный	350

- в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-2», при неработающем веревочном парке, и при обращении посетителя в день приобретения билета.

Категория граждан	Стоимость, подлежащая возврату
взрослый	1 100
детский/льготный	800

- в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-2», при неработающем веревочном парке, и канатные дороги Восточного сектора «Карусель-10» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-13» при обращении посетителя в день приобретения билета.

Категория граждан	Стоимость, подлежащая возврату
взрослый	1 200
детский/льготный	900

- 100% от стоимости билета, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2», ППКД «Карусель-3», ППКД «Карусель-10», ППКД «Карусель-12», ППКД «Карусель-13», при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-1».

При безопасной работе ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2» и веревочного парка возврат билетов не осуществляется.*

8. Комбинированный тариф «Моя Россия» - «Горки Тур»,

«Горки Тур» - «Русские Горки» (все работающие канатные дороги)

Возврат посетителям стоимости билетов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-3»

или канатные дороги Восточного сектора «Карусель-10» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-13» при обращении посетителя в день приобретения билета.

Категория граждан	Стоимость, подлежащая возврату
взрослый	350
детский/льготный	150

- в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-3» и канатные дороги Восточного сектора «Карусель-10» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-13» при обращении посетителя в день приобретения билета.

Категория граждан	Стоимость, подлежащая возврату
взрослый	650
детский/льготный	350

- в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-2», при неработающем веревочном парке, и при обращении посетителя в день приобретения билета.

Категория граждан	Стоимость, подлежащая возврату
взрослый	650
детский/льготный	350

- в случае технического сбоя и/или при неблагоприятных погодных условиях, которые препятствуют пользованию услугами ППКД «Карусель-2», и канатные дороги Восточного сектора «Карусель-10» и/или «Карусель-12» и/или «Карусель-13» при обращении посетителя в день приобретения билета.

Категория граждан	Стоимость, подлежащая возврату
взрослый	800
детский/льготный	500

- 100% от стоимости билета, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2», ППКД «Карусель-3», ППКД «Карусель-10», ППКД «Карусель-12», ППКД «Карусель-13», при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-1».

При безопасной работе ППКД «Карусель-1», ППКД «Карусель-2» и возврат билетов не осуществляется.*

9. Тарифы на услуги веревочного парка.

Возврат посетителям стоимости билетов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 100% стоимости услуг, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами веревочного парка приключений до прохождения первого маршрута.

При безопасной работе веревочного парка возврат билетов не осуществляется.*

10. Тарифы на байк-пассы.

Возврат посетителям стоимости байк-пассов производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 50% от стоимости байк-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», при обращении посетителя в течении 3-х часов после приобретения;

- 70% от стоимости байк-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», при обращении посетителя в течении 1-го часа после приобретения;

- 100% от стоимости байк-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или в случае технического сбоя препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-1», при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-1»;

При безопасной работе ППКД «Карусель-1» возврат байк-пассов не осуществляется.*

Тариф «Байк-пасс тестовый» возврату не подлежит.*

11. Тариф «Сезонный именной байк-пасс».

Возврат посетителям стоимости сезонных байк-пассов, производится в случае наступления следующих событий:

- при невозможности использования байк-пасса по причине здоровья, при предъявлении справки из поликлиники/больницы, на усмотрение Генерального директора НАО «Красная поляна» в зависимости от использования услуг.

В остальных случаях после активации байк-пасса, возврат не производится.*

12. Тарифы на прокат велосипедов и спортивное оборудование.

Возврат посетителям денежных средств за аренду велосипедов и дополнительного инвентаря производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 100% в случае, когда погодные условия препятствуют пользованию услугами (ливневые дожди, осадки в виде снега, град, шквалистый ветер), а именно - невозможно катание на велосипедах; при условии обращении посетителя за возвратом стоимости проката велосипедов и дополнительного инвентаря в течение 15 минут после выдачи;

- 100 % от стоимости услуги, в случае получения травмы гостя на городском велосипеде, независимо от причины в период проката. оплаченного занятия.

Во всех иных случаях денежные средства за услуги проката велосипедов и дополнительного инвентаря клиентам не возвращаются.

13. Тарифы на услуги гида/инструктора.

Возврат посетителям стоимости производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 100% в случае наступлений обстоятельств непреодолимой силы, которые ни одна из сторон не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными средствами. К таким обстоятельствам стороны будут относить стихийные бедствия, войны и забастовки, чрезвычайные действия Правительства РФ и иные обстоятельства, признаваемые как форс-мажорные действующим законодательством РФ.

- если в экскурсии задействованы канатные дороги курорта, в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, при закрытии всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом в день проведения экскурсии.

В остальных случаях возврат полной стоимости не производится.

14. Бесконтактная пластиковая карта.

Бесконтактная пластиковая карта возврату не подлежит.

*посетителям, которые не воспользовались оплаченной услугой в соответствии с выбранным тарифом (ски-пассажи/билетами/байк-пассажи), осуществляется полный возврат стоимости только до даты оказания услуги и при условии предъявления кассового чека оплаты, заявления, паспорта и заполненного бланка согласия на обработку персональных данных.