

## **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».

**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.

**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.

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/байк-пасса, кассового чека оплаты билета/байк-пасса, заявления на возврат (с указанием банковских реквизитов при безналичной оплате), паспорта и заполненного бланка согласия на обработку персональных данных.

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

### **Порядок возвратов для посетителей:**

#### **1. Тариф «Верхний город для резидентов», «Верхний город», «Верхний город вечерний», «Спуск в Нижний город» (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 «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 «Школьный» (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.\*

## **4. Тариф экскурсионный «Горки Тур», «Семейный Горки Тур», «Я – Сочинец!»**

**(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».

## **5. Тариф «Веревочный парк приключений» (с отм. +540м до отм. +1460м)**

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	общий	350

- 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	510
детский/льготный	300

- 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.\*

#### **6. Комбинированный 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	350

- 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	400
детский/льготный	250

- 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	670
детский/льготный	450

- 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	900
детский/льготный	600

- 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	1 100
детский/льготный	750

- 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.\*

### **7. Тариф «Горки Тур 2 дня из 3-х»**

При закрытии всех канатных дорог в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами всех ППКД, возврат осуществляется исходя из фактически оказанных услуг (в прямо пропорциональном отношении к количеству неиспользованных дней), при обращении посетителя в кассу в день закрытия.

Все остальные частичные возвраты производятся в разрезе каждого дня с учетом возвратов для тарифа «Горки Тур».

### **8. Тариф «Лето в горах»**

Возврат посетителям стоимости сезонного прогулочного билета, производится в случае наступления следующих событий:

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

- в остальных случаях возврат не производится. \*\*

Вместо возврата денежных средств посетителю предоставляется право выбора компенсации в виде переоформление прогулочного абонемена на другое физическое лицо с письменного заявления владельца.

При покупке сезонного прогулочного билета онлайн возврат денежных средств производится в течении 14 дней с момента покупки при предъявлении от гостя заявления на возврат, паспорта и подтверждающего документа об оплате.

В случае удаленной оплаты билета в онлайн магазине, документы на возврат предоставляются в виде скан копий на корпоративную почту ответственного сотрудника.

### **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 «Байк пасс 3 дня подряд»**

При закрытии канатной дороги ППКД «Карусель-1» в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами ППКД, возврат осуществляется исходя из фактически оказанных услуг (в прямо пропорциональном отношении к количеству неиспользованных дней), при обращении посетителя в кассу в день закрытия.

Все остальные частичные возвраты производятся в разрезе каждого дня с учетом возвратов для тарифов на байк-пассы.

## **12. 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.\*

### **13. 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.

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

### **14. 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.

### **15. Бесконтактная пластиковая карта.**

Бесконтактная пластиковая карта возврату не подлежит.

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