

Порядок возврата денежных средств

Термины, используемые в настоящем приказе

Курорт – всесезонный курорт «Горки Город», 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 «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.

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».

Операторы курорта – компании, управляющие гостиничным фондом (отели) курорта «Горки Город».

Порядок возвратов для посетителей:

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

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

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:

- 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» производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу. *

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

2. Тариф экскурсионный «Вечерний 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.

- 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» производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу*.

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

3. Тариф экскурсионный «Панорама», «Семейный Панорама», «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;

- 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» производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу*.

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

4. Тариф «Спортивный дневной» (в период по 28.12.2018 г.)

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

- 50% от стоимости ски-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 3-х часов после первого подъема.

- в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 1,5 часов после первого подъема производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу*.

В остальных случаях возврат полной стоимости ски-пассов не производится. **

5. Тариф «Спортивный дневной» (в период с 29.12.2018 г. по 31.05.2019 г.)

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

- 50% от стоимости ски-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 4 часов после первого подъема.

- в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 1 часа после первого подъема производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу*.

В случае работы одной из зон для катания и прилегающих к трассам канатных дорог возврат полной стоимости ски-пассов не производится.

В остальных случаях возврат стоимости ски-пассов не производится. **

«2 дня подряд», «3 дня подряд»

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

В случае работы одной из зон для катания, возврат ски-пасса не осуществляется. **

В случае если посетитель по личным обстоятельствам не воспользовался услугами СТК и в остальных случаях возврат стоимости ски-пасса не осуществляется. **

Вместо денежной компенсации посетитель может выбрать предоставление дней катания, в соответствии с количеством неиспользованных дней. В данном случае посетитель должен предоставить в кассы курорта:

- заявление;
- паспорт;
- ски-пасс.

6. Тариф «Спортивный утренний», «Спортивный полуденный»

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

- 50% от стоимости ски-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 2 часов 30 минут после первого подъема.

- в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 1 часа после первого подъема производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу*.

В случае работы одной из зон для катания и прилегающих к трассам канатных дорог возврат полной стоимости ски-пассов не производится.

В остальных случаях возврат стоимости ски-пассов не производится. **

7. Тариф «Спортивный вечерний»

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

- 50% от стоимости ски-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами ППКД «Карусель-8», в том числе прилегающих к ППКД «Карусель-8» горнолыжных трасс, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 2 часов 30 минут после подъема.

- 100% от стоимости ски-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами ППКД «Карусель-8», в том числе прилегающих к ППКД «Карусель-8» горнолыжных трасс, при обращении посетителя за возвратом

стоимости ски-пассов в течение 1 часа после первого подъема на канатных дорогах.

В случае работы ППКД «Карусель-8» и прилегающих к ППКД «Карусель-8» горнолыжных трасс, возврат ски-пассов не осуществляется.

В остальных случаях возврат стоимости ски-пассов не производится. **

8. Тариф «Спортивный весь день»

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

- 50% от стоимости ски-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 7 часов после первого подъема.

- в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 1 часа после первого подъема производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу*.

В случае работы одной из зон для катания и прилегающих к трассам канатных дорог возврат полной стоимости ски-пассов не производится.

В остальных случаях возврат стоимости ски-пассов не производится.**

9. Тариф «Сезонный именной ски-пасс»

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

- при невозможности использования ски-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 возврат не производится. **

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

При покупке сезонного ски-пасса 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 товара в онлайн магазине, документы на возврат предоставляются в виде скан копий на корпоративную почту ответственного сотрудника.

10. Тариф «Спортивный дневной семейный»

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

- 50% от стоимости ски-пассов, в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 4 часов после первого подъема.

- в случае возникновения погодных условий и/или обстоятельств, влияющих на безопасность пользования услугами канатных дорог, в том числе прилегающих к каждой канатной дороге горнолыжных трасс, при закрытии всех зон для катания/всех канатных дорог, при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 1 часа после первого подъема производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу*.

В случае работы одной из зон для катания и прилегающих к трассам канатных дорог возврат полной стоимости ски-пассов не производится.

В остальных случаях возврат стоимости ски-пассов не производится.**

11. Тариф «Спортивный учебный»

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

- в случае возникновения неблагоприятных погодных условий и/или в случае технического сбоя в работе препятствующих пользованию услугами ППКД «Карусель-10» и ППКД «Карусель-8», при обращении посетителя за возвратом стоимости ски-пассов в течение 1 часа после первого подъема, производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу*.

При безопасной работе ППКД «Карусель-10» и/или ППКД «Карусель-8» возврат билетов не осуществляется. **

В остальных случаях возврат стоимости ски-пассов не производится. **

12. Бесконтактная пластиковая карта.

Бесконтактная пластиковая карта возврату не подлежит.

13. Тарифы, которые предназначены для включения в состав пакетных предложений отелей и операторов курорта «Горки Город», АО «Сочи Парк»

Возврату не подлежат. *

Особые условия:

*в случае возникновения неблагоприятных погодных условий и/или в случае технического сбоя в работе препятствующих пользованию услугами ППКД курорта, при обращении посетителя до пользования услугами ППКД посетителю может быть произведен возврат стоимости билета/ски-пасса в размере 100%.

**посетителям, которые не воспользовались оплаченной услугой в соответствии с выбранным тарифом (ски-пассажи/билетами), осуществляется полный возврат стоимости только до даты/не позднее даты действия тарифного периода и при условии не активированного билета/ски-пасса, при предъявлении оригинала кассового чека оплаты, заявления и паспорта.

В случае утери/частичного возврата/возврата полной стоимости ски-пасса при обращении посетителя в день покупки/даты оказания услуги замена ски-пасса производится в кассах курорта при условии предъявления:

- заявления от гостя;
- паспорта;
- чека, подтверждающего покупку;
- согласие на обработку персональных данных.

Условия возвратов для управляющих операторов отелей курорта и апарт-отелей курорта «Горки Город» (при продаже билетов со стоек-ресепшн)

1. Для возврата стоимости билета/ски-пасса гость обращается в кассу отеля, где был приобретен билет/ски-пасс в день активации.
2. Возвраты со стоек-ресепшн за не оказанные или частично оказанные услуги производятся в том же процентном соотношении, что и возвраты физическим лицам.

Порядок возврата денежных средств за услуги проката горнолыжного оборудования курорта «Горки Город»

Возврат денежных средств за услуги проката горнолыжного оборудования осуществляется в кассах спортивно-туристического комплекса курорта «Горки Город» (СТК) по месту приобретения, при личном присутствии покупателя, а также при предъявлении оригинала кассового чека оплаты билета, заявления и паспорта.

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

Возврат посетителям денежных средств за услуги проката горнолыжного оборудования производится в следующем размере и в случае наступления следующих событий:

- 100% в случае, когда погодные условия препятствуют пользованию услугами ППКД спортивно-туристического комплекса курорта «Горки Город», а именно – невозможно катание на горных лыжах, сноуборде при обращении посетителя за возвратом в течении 1 часа после подъема.

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