

## **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» (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 «Реликтовый лес» (дневной и вечерний) (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 «Горки Тур», «Панорама» (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 до 29.12.2017 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 30.12.2017 г. по 31.05.2018 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 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;
- транзакция (предоставляется кассиром и является подтверждением неиспользованных дней катания).

### **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 он-лайн 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 дневной» (Восточный сектор курорта)**

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-1» и/или «Карусель-10» при обращении посетителя до пользования услугами ППКД «Карусель-10» производится обмен билета на билет следующего дня по аналогичному тарифу\*.

При безопасной работе ППКД «Карусель-10» возврат билетов не осуществляется.\*\*

## **12. Бесконтактная пластиковая карта.**

Бесконтактная пластиковая карта возврату не подлежит.

### **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 оказания услуги и при условии предъявления 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.