



МОСКОВСКИЕ
КАНАТНЫЕ
ДОРОГИ

ООО «Московские канатные дороги»

Многофункциональные канатные дороги: проектирование,
строительство, эксплуатация

ИНН 7704314052, КПП 770501001,

109240, г. Москва, ул. Верхняя Радищевская, д. 6, стр. 3, комн. 10.

Тел.: +7 (495) 956-78-60; +7 (962) 950-42-01

ПРИКАЗ № 04-08-22/10

г. Москва

04 августа 2022 года

*Об утверждении Правил
продажи услуг канатной дороги*

ПРИКАЗЫВАЮ:

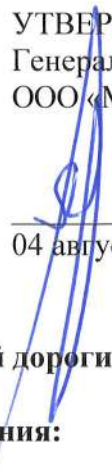
1. Утвердить Правила продажи услуг канатной дороги (Приложение № 1 к настоящему приказу) (далее – Правила).
2. Старшему администратору отдела сервисного обслуживания в срок не позднее пяти календарных дней с момента утверждения Правил обеспечить:
 - 2.1. Размещение Правил в местах продажи услуг, а также на официальном Интернет-сайте.
 - 2.2. Передачу копии Правил третьим лицам (агентам), задействованным в организации продажи услуг.
3. Приказ от 01 января 2020 года № 01-01-2020/1 считать недействительным с даты подписания настоящего приказа.
4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на старшего администратора отдела сервисного обслуживания.

Генеральный директор

М. А. Лобачев

Приложение № 1 к приказу
от 04 августа 2022 № 04-08-22/10

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «Московские канатные дороги»


М.А. Лобачев
04 августа 2022 года

ПРАВИЛА продажи услуг канатной дороги

Термины и определения:

Правила – настоящие правила продажи абонементов и экскурсионных билетов на услуги канатной дороги.

Канатная дорога – подвесная канатная дорога, расположенная на территории Объектов туристкой индустрии.

Объекты туристкой индустрии – совокупность объектов туристской индустрии, включающих горнолыжные трассы, комплекс трамплинов и канатную дорогу с обслуживающей инфраструктурой, расположенную на территории природного заказника «Воробьевы горы» – верхняя станция канатной дороги «Воробьевы горы», расположенная по адресу: г. Москва, ул. Косыгина 28 стр.2, промежуточная станция канатной дороги «Новая лига», расположенная по адресу: г. Москва, Воробьевская набережная 28 стр. 24, и на территории спортивного комплекса «Олимпийский комплекс «Лужники» – нижняя станция канатной дороги «Лужники», расположенная по адресу: г. Москва, Лужнецкая набережная.

Администрация – Общество с ограниченной ответственностью «Московские канатные дороги» (109240, г. Москва, ул. Верхняя Радищевская, д. 6, стр. 3, комн. 10, ОГРН 1157746363246, ИНН 7704314052, 770501001).

Посетитель – лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее, приобретшее и (или) использующее услугу подъема на канатной дороге.

Экскурсионный билет – бесконтактная карта либо бумажный билет, либо электронный билет с уникальным цифробуквенным идентификатором (далее: QR код), позволяющие осуществлять считывание информации о приобретенном тарифе, удостоверяющие право владельца на подъем/спуск по канатной дороге, в т.ч. с велосипедом, горнолыжным и/или сноубордическим снаряжением.

Абонемент – бесконтактная карта с записанным на нее тарифом, удостоверяющая право его владельца на пользование канатной дорогой в течение периода, на который он был приобретен.

Сезонный Абонемент – бесконтактная карта с записанным на нее тарифом, удостоверяющая право его владельца на пользование канатной дорогой в рамках сезона, на который он был приобретен.

Билет – термин, используемый при совместном упоминании экскурсионного билета, электронного билета, абонемента, сезонного абонемента.

Автоматизированная платежно-пропускная система (АППС) – устройство самообслуживания, система регистрации Посетителя, купли-продажи услуг Канатной дороги, контроля допуска на Канатную дорогу.

Турникет – оборудование, оснащенное считывателями всех видов Билетов к Канатной дороге для контроля и порядка допуска Посетителей на Канатную дорогу.

Автоматический кассовый терминал (АКТ) – устройство самообслуживания АППС для самостоятельного приобретения услуг Канатной дороги Посетителями в порядке, определенном Правилами.

Точки продаж – точки продаж услуг Канатной дороги, расположенные на территории станций Канатной дороги.

Сайт – официальный сайт Канатной дороги www.srkvg.ru

Телефон – телефон информационной службы Администрации: +7 (495) 123-82-61.

1. Общие положения

1.1. Правила определяют порядок и условия покупки Билетов, а также права и обязанности Посетителей, пользующихся услугами Канатной дороги.

1.2. Правила на основании п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации являются публичной офертой ООО «Московские канатные дороги», предложением заключить договор купли-продажи Билетов и оказания услуг Канатной дороги на условиях, предусмотренных Правилами. Срок действия настоящих Правил не ограничен. Оплата стоимости Билета, проход через Турникет являются полным согласием (акцептом оферты) Посетителя с Правилами.

1.3. Приобретая Билет и проходя через Турникет, Посетитель подтверждает, что ознакомлен и согласен с нижеследующим:

1.3.1. Посетитель оплачивает Билет независимо от того, будут ли им затребованы соответствующие Билету услуги, равно как и с тем, что возврат оплаты за частично или полностью не использованный Билет Администрацией не производится, за исключением случаев, указанных в Правилах.

1.3.2. На территории Канатной дороги и Объектов туристкой индустрии осуществляется фото- и/или видео-фиксация Посетителей.

1.3.3. Посетитель ознакомлен и обязуется соблюдать Правила и иные обязательные правила, действующие на территории Канатной дороги и Объектов туристкой индустрии, размещенные на Сайте и/или в Точках продаж.

1.3.4. Правила обязательны для исполнения, в том числе при приобретении услуг юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для физических лиц, при оказании услуг для группы лиц, а также при покупке услуг не в Точках продаж.

1.3.5. Администрация вправе отказать в оказании услуг Посетителю, нарушающему требования Правил, без возврата стоимости оплаченных услуг.

1.4. Информация об адресах мест продажи Билетов размещена на Сайте и/или на информационных стендах на территории станций Канатной дороги.

1.5. Время работы Канатной дороги устанавливается Администрацией.

Администрация вправе:

– в пределах времени работы Канатной дороги по своему усмотрению закрывать для пользования Посетителями Канатную дорогу, а также горнолыжные склоны по техническим, организационным, погодным и иным причинам (проведение спортивных соревнований и т.д.);

– вносить изменения в общее время работы Канатной дороги, обусловленные техническими, организационными, погодными и другими причинами.

1.6. До начала пользования услугами Канатной дороги Посетитель обязан самостоятельно ознакомиться с графиком работы Канатной дороги. Соответствующая информация размещается на Сайте и/или на информационных стендах станций Канатной дороги, а также предоставляется по запросу по телефону и в Точках продаж.

1.7. Для получения услуг Канатной дороги Посетитель оплачивает стоимость соответствующего Билета. Информация о стоимости Билетов и объеме услуг, оказываемых

по соответствующему Билету, размещается на Сайте, в Точках продаж, а также предоставляется по запросу по Телефону.

1.8. До оплаты стоимости соответствующего Билета Посетитель обязан ознакомиться с:

- объемом услуг, оказываемых по соответствующему Билету,
- условиями выбора тарифа в зависимости от возрастной категории пользующегося услугой Посетителя.

В случае несоответствия тарифа приобретенной услуги возрастной категории пользующегося услугой Посетителя, Администрация вправе отказать Посетителю в оказании услуг.

1.9. Приобретая Билет в Точках продаж, Посетитель обязан сохранять до окончания пользования услугами Канатной дороги чек об оплате.

1.10. По всем претензиям, возникающим в ходе пользования услугами Канатной дороги, Посетитель вправе направить письменную претензию.

Претензия составляется в произвольной форме и должна содержать следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Посетителя (для юридического лица или индивидуального предпринимателя – полное наименование и ИНН);
- почтовый адрес Посетителя;
- обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии, со ссылками на соответствующие статьи Правил и действующих нормативных правовых актов;
- расчет суммы требований по претензии (если претензия содержит денежное требование);
- собственноручную оригинальную подпись Посетителя (для письменных претензий);
- копии прилагаемых документов (для письменных претензий),
- адрес электронной почты (для претензий, оставленных посредством Сайта),
- номер Билета, если претензия касается порядка доступа на Канатную дорогу.

Письменная претензия может быть направлена ООО «Московские канатные дороги» по адресу: 109240, г. Москва, ул. Верхняя Радищевская, д. 6, стр. 3, комн. 10.

При соблюдении Посетителем вышеуказанных требований письменный ответ на претензию направляется в течение 30 (тридцати) календарных дней от даты получения претензии, если иные сроки рассмотрения претензии не установлены действующим законодательством.

Соблюдение указанного досудебного порядка разрешения спора для Посетителя обязательно.

1.11. Администрация не несет ответственности за сохранность имущества Посетителей, в том числе ценные вещи, документы, денежные средства, спортивный инвентарь, Билеты, оставленные на территории Канатной дороги и обслуживающей туристкой индустрии без присмотра. Администрация не несет ответственности за вред, причиненный жизни или здоровью, а также ущерб, причиненный имуществу Посетителя, вследствие нарушения им правил, указанных в п. 1.3.3 Правил, а также за вред, ущерб, причиненный Посетителю действиями третьих лиц.

2. Условия приобретения и пользования билетами

2.1. Проход к Канатной дороге разрешается только при наличии у Посетителя соответствующего Билета.

2.2. Способы приобретения Билета:

2.2.1. Точки продаж.

Информация о месторасположении Точек продаж и режиме их работы размещена на Сайте.

Оплата осуществляется с применением контрольно-кассовой техники в Точках продаж. Расчётно-кассовое обслуживание осуществляется при расчете наличными денежными средствами, при расчете с использованием безналичной банковской карты.

Для пользования услугами Канатной дороги, включая подъём с велосипедами, горнолыжным и/или сноубордическим снаряжением, необходимо купить Билет в Точках продаж (если Билет не был приобретен ранее).

При приобретении Посетителем услуг Канатной дороги, оплата услуг осуществляется в соответствии с утвержденным прейскурантом на услуги Канатной дороги для физических лиц.

По завершении оплаты Посетителю предоставляется фискальный чек, подтверждающий покупку, с последующей записью кассиром выбранного тарифа на Билет и выдачей его Посетителю.

2.2.2. АКТ.

С помощью АКТ можно приобрести экскурсионные билеты любой категории кроме льготных.

Перечень услуг, доступных для приобретения через АКТ, Посетитель узнает самостоятельно в графическом меню на дисплее АКТ.

Для того чтобы приобрести экскурсионный билет необходимо выбрать наиболее подходящий тариф, далее следовать подсказкам на экране монитора. По завершении оплаты, система распечатает фискальный чек, подтверждающий успешное проведение операции, а затем – экскурсионный билет (в зависимости от выбранной и оплаченной услуги).

Оплата услуг Канатной дороги через АКТ осуществляется в соответствии с утвержденным прейскурантом для физических лиц, приобретающих услуги Канатной дороги.

2.2.3. Интернет-ресурс.

Для совершения покупки необходимо зайти на Сайт.

Перечень услуг, доступных для приобретения через Сайт, Посетитель узнает самостоятельно на Сайте. Информация о возможности приобрести услугу через интернет-ресурс размещена на Сайте во вкладке о соответствующей услуге.

Получение доступа к осуществлению покупки возможно следующим способом:

- Посетитель выбирает дату предполагаемого пользования услугой;
- Посетитель выбирает тип услуги, количество и категории Билетов;
- Посетитель вводит адрес личной электронной почты для получения подтверждающих документов (электронного Билета с QR-кодом и электронного фискального чека, подтверждающего оплату);

- Оплата услуг Канатной дороги производится безналичным платежом при помощи банковских карт в соответствии с утвержденным прейскурантом для лиц, приобретающих услуги через Сайт. При оплате услуги вводятся следующие реквизиты банковской карты: имя и фамилия держателя банковской карты, ее номер и срок действия, а также трехзначный код (CVV2 или CVC2). За разъяснениями об особенностях оплаты по персональной банковской карте в сети Интернет, причинах отказа в оплате необходимо в первую очередь обратиться в службу поддержки банка эмитента карты. Безопасность процедуры оплаты обеспечивается применением средств шифрования трафика (SSL).

- Экскурсионные билеты на услуги Канатной дороги, приобретённые через Сайт, активируются при покупке, содержатся в Интернет-заказе в виде QR-кода, позволяют осуществить самостоятельный проход через Турникеты АППС и не требуют дополнительной выдачи либо валидации в Точках продаж.

2.3. Возможность прохода к Канатной дороге через турникеты определяется автоматически при поднесении Билета или QR-кода, содержащегося в Интернет-заказе, к считывателям Турникетов в радиусе 20 см от центра считывателя, расположенного на Турникете.

После приложения Билета, приобретенного в кассах Точке продаж, к соответствующему считывателю Турникета, Посетителю предоставляется 15 секунд для прохода через него. Если по истечении предоставленного времени Посетитель не совершил проход Турникет возвращается в исходное положение, при этом проход с Билетом на Канатную дорогу не списывается. Для возобновления процедуры прохода необходимо приложить Билет к считывателю Турникета еще раз.

После приложения Билета, приобретенного в АКТ (автоматический кассовый терминал), к соответствующему считывателю Турникета Посетителю предоставляется 15 секунд для прохода через него. Если по истечении предоставленного времени Посетитель не совершил проход Турникет возвращается в исходное положение, при этом проход с Билета на Канатную дорогу списывается. Для возобновления процедуры прохода необходимо обратиться к Администрации.

2.4. Стоимость Билета в категории абонемент, сезонный абонемент зависит от выбранного Посетителем вида услуг Канатной дороги, продолжительности услуг, дня и времени суток пользования услугами, а также категории граждан, приобретающих данные услуги.

Стоимость экскурсионных билетов зависит от вида приобретаемого тура и категории граждан, приобретающих данные услуги.

Для юридических лиц, с которыми заключены договоры, цена услуг согласована в соответствующем договоре. Оплата производится безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет ООО «Московские канатные дороги».

2.5. Администрация вправе предоставлять скидки (льготы) на услуги Канатной дороги. Размеры, виды скидок (льгот), категории лиц, которым предоставляются льготы, утверждаются локальным актом Администрации и размещаются на Сайте, а также в общедоступных местах на стендах в непосредственной близости от Точек продаж услуг Канатной дороги.

2.6. Услуги Канатной дороги на льготных условиях реализуются в Точках продаж при обязательном соблюдении следующих условий:

- присутствие лиц, имеющих право на пользование услугами Канатной дороги на льготных условиях в соответствии с установленным Администрацией порядком;

- предоставление (для проверки и сканирования/копирования) в Точки продаж оригинала документа, подтверждающего право пользования услугами Канатной дороги на льготных условиях (удостоверение ветерана (участника) боевых действий, удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, справка об инвалидности, свидетельство о рождении ребенка, документ, удостоверяющий статус многодетной семьи (удостоверение многодетной семьи или справка многодетной семьи), а при отсутствии - паспорт с записью о детях или свидетельство о рождении, для детей в возрасте от 18 до 23 лет справка, подтверждающая обучение в общеобразовательных организациях и/или государственных образовательных организациях, высших учебных заведений Российской Федерации по очной и/или заочной форме обучения на бюджетной основе, оригинала документа, удостоверяющего личность;

- предоставление согласия на обработку персональных данных (в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»), заполненного по форме, утвержденной Администрацией;

- для лиц, не достигших возраста 14 лет, при получении услуг Канатной дороги на льготных условиях необходимо обязательное присутствие законного представителя.

2.7. В случае несоблюдения условий, указанных в п. 2.6. Правил, работники Точек продаж оставляют за собой право отказать в продаже и оказании услуг Канатной дороги на льготных условиях.

2.8. Скидки (льготы) предоставляются при предъявлении в Точки продаж необходимых документов до оплаты Билета. Если Билет оплачен, скидки (льготы) на приобретенную услугу Канатной дороги Посетителю не предоставляются.

Продажа услуг Посетителям, являющимся гражданами Российской Федерации в возрасте от 14-ти до 18-ти лет, осуществляется с письменного согласия законных представителей – родителей, усыновителей или попечителя, с учетом положений статьи 26 Гражданского кодекса РФ.

2.9. Посетители обязаны иметь при себе действующие Билеты.

2.10. ЗАПРЕЩЕНА передача Билета третьему лицу, не имеющему права пользования ею в соответствии с приобретенным тарифом, а также в соответствии с Правилами.

2.11. При выявлении факта доступа Посетителя на Канатную дорогу без Билета или с Билетом, не соответствующим установленным Правилами условиям, Администрация вправе отказать Посетителю в пользовании услугами Канатной дороги.

2.12. Подделка Билетов и использование подложных Билетов являются основаниями для привлечения виновных лиц к установленной действующим законодательством Российской Федерации ответственности.

3. Условия возврата денежных средств в случае вынужденных перебоев в оказании услуг

3.1. В соответствии с пунктом 3 статьи 12 Федерального закона от 29.12.2017 г. №442-ФЗ «О внеуличном транспорте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в случае отказа Посетителя от услуг Канатной дороги, а также в случае, если отказ в оказании услуг Канатной дороги вызван действиями Посетителя, создающими угрозу безопасности жизни и здоровью других лиц, или причинами, не зависящими от Администрации, плата за услуги Канатной дороги не возвращается.

3.2. Возврат денежных средств за не оказанную услуги Канатной дороги осуществляется только в случаях наступления форс-мажорных обстоятельств, вследствие которых Канатная дорога полностью прекратила свою работу.

При этом по Билетам в категории абонемент, сезонный абонемент возврат денежных средств за период времени, когда работа Канатной дороги была приостановлена по форс-мажорным обстоятельствам, не производится.

3.3. Для осуществления возврата денежных средств за Билет в соответствии с условиями, указанными в п. 3.2. Настоящих Правил, Посетителю необходимо:

3.3.1. Обратиться в Точку продаж, в которой был приобретен Билет, предоставив следующие документы:

- фискальный чек, подтверждающий оплату услуг Канатной дороги;
- приобретенный Билет;
- заявление на возврат денежных средств (в заявлении указывается: фамилия, имя, отчество Посетителя; причина возврата; подпись Посетителя; сумма возврата; номер телефона), составленному по форме, размещенной на Сайте.

Если оплата была осуществлена безналичным расчётом с использованием банковской карты, необходимо обязательно предъявить платёжную банковскую карту, с которой была произведена первоначальная оплата.

Возврат денежной суммы производится только из той Точки продаж, в которой была осуществлена оплата.

Для возврата по приобретенным через Сайт Билетам Посетителю необходимо направить электронное письмо на электронный адрес info@srkvg.ru с приложением скан-копий следующих документов в форматах PDF либо JPG:

- заявление на возврат денежных средств (в заявлении указывается: фамилия, имя, отчество Посетителя; причина возврата; подпись Посетителя; сумма возврата; номер телефона), составленному по форме, размещенной на Сайте;
- электронный Билет с QR кодом;
- электронный фискальный чек, подтверждающий Интернет-заказ.

Бланк заявления на возврат размещен на Сайте. Все поля в заявлении являются обязательными для заполнения.

При соблюдении вышеперечисленных условий денежная сумма оплаченная наличными в точке продаж, подлежащая выплате, в соответствии с условиями, указанными в п. 3.2. настоящих Правил, будет возвращена (в случае обращения за возвратом в течение операционных суток, в которые был приобретен Билет - в момент обращения в Точку продаж, в случае обращения за возвратом окончании операционных суток, в которые был приобретен Билет – в течение 10 (десяти) дней с момента предоставления указанных в настоящем пункте документов для оформления возврата. При возврате денежных средств на платёжную банковскую карту, с которой была произведена первоначальная оплата, зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась первоначальная оплата, в сроки, установленные правилами платежных систем (от 7-ми до 30-ти календарных дней с момента предоставления указанных в настоящем пункте документов для оформления возврата).

3.4. Утерянные, украденные и поврежденные Билеты, как частично использованные, так и не использованные, не подлежат замене без фискального чека, подтверждающего продажу.

3.5. Найденные Билеты передаются в Точки продаж, куда могут обращаться потерявшие их Посетители.

В таком случае Билеты могут быть безвозмездно возвращены Посетителю при предъявлении фискального чека, подтверждающего покупку.

Администрация рекомендует Посетителям после приобретения Билетов на пользование услугами Канатной дороги хранить фискальные чеки в безопасном месте.