Общество с ограниченной ответственностью
«ЭЛЬБРУС АДВЕНЧЕРС»
361605, Кабардино-Балкарская республика, м.р.н Эльбрусский, с.п.Эльбрус, с.Терскол, ул.Чегет, зд.7, офис 1Email: leaprus@elbrusadventures.ru, Тел.: +7 928 690 26 63

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ СПОРТИВНЫХ ИНСТРУКТОРОВ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила определяют порядок пользования платными услугами (далее - услуги), предоставляемыми Обществом с ограниченной ответственностью «Эльбрус Адвенчерс» – ООО «Эльбрус Адвенчерс») на территории Всесезонного туристско-рекреационного комплекса «Эльбрус» (далее - Курорт), находящегося по адресу: КБР, Эльбрусский район, с. Терскол, поляна Азау (далее - Курорт) и включают следующие документы:

1.1.1. Правила пользования услугами спортивных инструкторов (Раздел II), Правила возврата за неоказанные или частично оказанные услуги инструкторской службы (Раздел III), Согласие родителей /законного представителя на участие несовершеннолетнего в занятиях Службы инструкторов (Приложение № 1) ;

1.2. ООО «Эльбрус Адвенчерс» является юридическим лицом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Место нахождения ООО «Эльбрус Адвенчерс»: 361605, КБР, Эльбрусский район, с. Терскол, ул. Азау, дом №12

Место нахождения администрации ВТРК «Эльбрус»: 361605, КБР, Эльбрусский район, с. Терскол, поляна Азау

Номер телефона центрального справочного бюро Курорта: +7 86638 71 505

Номер телефона администрации службы инструкторов: +7 938 702 00 97, +7 988 725 35 12

1.3. Режим работы и графики Службы инструкторов уутверждаются ООО «Эльбрус Адвенчерс». С данной информацией можно ознакомиться на официальном сайте Курорта в сети Интернет по адресу www.resort-elbrus.ru, www.elbrusadventures.ru и/или на информационных вывесках, расположенных в общедоступных местах Курорта.

1.4. Администрация Службы инструкторов в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и локальными актами ООО «Эльбрус Адвенчерс».

1.5. Правом пользования услугами компании обладают юридические, а также физические лица всех возрастных категорий (далее - Клиенты), кроме следующих категорий:

1.5.1. лица, находящиеся под воздействием алкогольных, наркотических, токсических или психотропных веществ;

1.5.2. лица, поведение которых представляет опасность для безопасности и/или состояния Курорта или противоречит общественным нормам поведения;

1.5.3. дети до 14 лет (кроме случаев посещения ими Курорта в сопровождении совершеннолетних лиц, которые несут полную ответственность за поведение детей и соблюдение ими настоящих Правил);

1.5.4. лица с ограниченными возможностями, которым по причине их ограниченных возможностей необходима помощь совершеннолетнего, дееспособного лица (кроме случаев посещения ими Курорта в сопровождении совершеннолетнего лица);

1.5.5. иные лица, указанные в правилах оказания отдельных видов услуг Курорта.

1.5.6. не рекомендуется пользование услугами инструкторов для детей возрастом до 5-ти лет, пожилых людей и лиц с ослабленным здоровьем;

1.5.7. допуск детей дошкольного и младшего школьного возраста (в том числе возрастом младше 5-ти лет) к занятиям с инструкторами производится по усмотрению администрации Службы инструкторов, под личную ответственность родителей или достигших совершеннолетия лиц, сопровождающих ребенка, а также после подписания согласия (Приложение №1).

1.6. Тарифы на услуги компании (далее - тарифы) утверждаются ООО «Эльбрус Адвенчерс». С тарифами можно ознакомиться на официальном сайте Курорта в сети Интернет по адресу http://resort-elbrus.ru/ http://elbrusadventures.ru/ и/или на стендах, расположенных в общедоступных местах у касс Курорта.

ООО «Эльбрус Адвенчерс» оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять тарифы на услуги. Об изменениях тарифов извещает Клиентов, публикуя сообщение об этом на официальном сайте www.resort-elbrus.ru, www.elbrusadventures.ru и/или на стендах, расположенных в общедоступных местах у касс Курорта. В случае изменения тарифов ранее внесенная оплата по новым тарифам не пересчитывается.

1.7. Клиент дает согласие на обработку администрацией Службы инструкторов своих персональных данных. Согласие дается Клиентом для целей заключения с компанией договора на основании настоящей оферты и его дальнейшего исполнения, предоставления Клиенту информации об оказываемых компанией услугах, и распространяется на следующую информацию: фамилия, имя, отчество, телефон, e-mail, данные паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, место жительства (далее - Персональные данные).

Согласие, указанное в абзаце первом настоящего пункта, предоставляется на осуществление любых действий в отношении Персональных данных Клиента, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая, без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение,

уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.

Компания обязуется обеспечивать безопасность и конфиденциальность Персональных данных Клиентов, не распространять Персональные данные и использовать их исключительно для вышеуказанных целей.

Клиент имеет право на получение информации о его Персональных данных, а также право на уточнение, блокирование и/или уничтожение Персональных данных. Данное право может быть реализовано Клиентом путем направления в адрес администрации службы инструкторов соответствующего письменного обращения, с указанием имени, фамилии и почтового адреса, или сообщения по электронной почте по следующему адресу: info@elbrusadventures.ru Компания, являясь законным представителем Курорта, являющимся собственником установленных на ней технических сооружений, оборудования и иного имущества, оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг Курорта и нахождении на территории Курорта любому посетителю, нарушающему требования настоящих Правил и приложений к ним, без каких-либо дополнительных объяснений и без возврата стоимости оплаченных услуг.

1.8. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе пользования услугами Службы инструкторов, Клиент должен обращаться за их разрешением к администрации службы инструкторов. Все споры или разногласия разрешаются путем направления письменных претензий в порядке, установленным настоящим пунктом Правил. Письменная претензия Клиента должна быть заявлена непосредственно в день оказания некачественной, по мнению Клиента, услуги и рассмотрена принимающей стороной (администрацией Службы инструкторов) с дачей письменного ответа заявителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения претензии не установлены действующим законодательством. Претензия пишется в 2 экземплярах, во избежание разногласий. С приложением фото-видео материалов(по возможности). В случае не предъявления претензии Клиентом в день оказания услуги, услуга считается оказанной с надлежащим качеством и полностью принятой Клиентом без замечаний.

Клиент также имеет право оставить свою претензию в Книге отзывов и предложений, находящейся в администрации Службы инструкторов. Указанная претензия рассматривается администрацией Службы инструкторов в течение 5 (Пяти) рабочих дней. Для сведения лица, написавшего претензию, и контролирующих лиц администрация делает в Книге отзывов и предложений на оборотной стороне заявления отметку о принятых мерах и в Пятнадцатидневный срок в обязательном порядке направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес. Соблюдение указанного досудебного претензионного порядка разрешения споров (одного либо другого) для Клиента и компании обязательно.

Бланки для подачи жалоб можно получить в администрации Службы инструкторов.

1.9. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам в претензионном порядке они подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.10. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при приобретении услуг компании юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для физических лиц, при оказании услуг для группы лиц.

1.11. Со схемой Курорта, на которую в том числе нанесены схемы горнолыжных трасс с обозначением категорий сложности, а также схемы расположения канатных дорог с указанием их названий, объектов инфраструктуры, пунктов оказания первой медицинской помощи, сервисных и информационных пунктов, можно ознакомиться на официальном сайте Курорта в сети Интернет по адресу www.resort-elbrus.ru,в общедоступных местах Курорта на информационных стендах. Каждый Клиент, приобретая услуги компании, обязан ознакомиться с данной схемой.

1.12. Словесные, изобразительные, объемные и другие обозначения или их комбинации, использованные в настоящих Правилах, постерах, указателях, абонементах, другой продукции Курорта и компании, защищены авторскими правами и не подлежат использованию кроме как на основаниях и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

1.13. Приобретая услуги инструкторов (оплачивая услуги и/или непосредственно ими пользуясь), Клиент подтверждает, что он полностью ознакомился с настоящими Правилами, согласен с ними и обязуется выполнять, а также нести установленную данными Правилами ответственность. Ответственность за последствия, возникшие вследствие незнания или несоблюдения настоящих Правил, Клиент несет самостоятельно.

Приобретая услуги Курорта (оплачивая услуги и/или непосредственно ими пользуясь), Клиент соглашается с тем, что будет выполнять также требования знаков и вывесок, размещенных на Курорте.

1.14. ООО «Эльбрус Адвенчерс» не несет ответственности за неиспользование Клиентом оплаченных услуг, за сохранность имущества, ценных вещей, документов и денег Клиентов, включая сохранность спортивного инвентаря и приобретенных абонементов, платежных документов (кассовых чеков) об оплате предоставляемых Курортом услуг, ответственности за вред, причиненный жизни или здоровью, а также ущерб, причиненный имуществу Клиента вследствие нарушения им настоящих Правил, иных обязательных правил, действующих на территории Курорта, за ущерб, причиненный Клиенту действиями третьих лиц. Клиент принимает на себя все последствия и риски, связанные с повреждением здоровья во время своего катания, и обязуется освободить Общество от каких-либо претензий, связанных с этим, в т.ч. от требований по компенсации вреда жизни и здоровью, морального вреда и прочих убытков.

1.15. ООО «Эльбрус Адвенчерс» не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых обязательств вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные бури, заносы и т.п.), беспорядки, военные действия, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации

(отключение электроэнергии, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д.

II. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ СПОРТИВНЫХ ИНСТРУКТОРОВ

2.1. Общие положения

Настоящие правила пользования услугами спортивных инструкторов распространяются на всех без исключения лиц, пользующихся услугами спортивных инструкторов на территории Курорта.

Правила содержат правила и условия эффективного и безопасного использования Клиентом услуг спортивных инструкторов (далее - услуги спортивных инструкторов), правила оказания услуг спортивных инструкторов и иную полную и достоверную информацию об услугах и все существенные условия оказания услуг.

Услуги спортивных инструкторов предназначены для целей получения Клиентами Курорта навыков техники безопасного катания на горных лыжах и/или сноуборде.

Услуги спортивных инструкторов оказываются Клиентам исключительно на территории Курорта.

Услугами спортивных инструкторов вправе воспользоваться любой Клиент, не имеющий медицинских противопоказаний для занятий горнолыжным спортом и сноубордом, ззафиксированных со слов Клиента.

Каждый Клиент имеет возможность воспользоваться услугами спортивных инструкторов при соблюдении настоящих Правил в дни и часы работы Курорта согласно графику (режиму) работы инструкторов, указанному на соответствующих информационных стендах (или вывеске) Курорта.

График (режим) работы инструкторов устанавливается администрацией Службы инструкторов самостоятельно, при этом администрация вправе:

- по своему усмотрению изменять график (режим) работы инструкторов в связи с закрытием для Клиентов отдельных канатных дорог, склонов Курорта или ограничить предоставление услуг по технологическим, техническим, погодным, эксплуатационным, организационным и другим причинам (аварийные ситуации оборудования и программного обеспечения, произошедшие не по вине Курорта, наступление обстоятельств непреодолимой

силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии, проведение спортивных соревнований и др.);

- график(режим) работы инструкторов устанавливается администрацией Службы инструкторов самостоятельно. При этом администрация Службы инструкторов вправе:

- вносить изменения в график (режим) работы инструкторов, связанные с закрытием для посетителей отдельных канатных дорог, склонов или ограничить предоставление услуг по технологическими, техническими, организационными, погодными и другими причинами, произошедшие не по вине исполнителя, о чем указывается на соответствующих информационных стендах Курорта.

Каждый Клиент Курорта, желающий воспользоваться услугами спортивных инструкторов, должен оплатить стоимость услуг (занятий с инструктором) наличными или безналичными деньгами в кассу ООО «Эльбрус Адвенчерс» (Служба инструктров) . Стоимость занятий (услуг инструкторов) в зависимости от вида занятий (индивидуальные, групповые), количества занятий (разовые, абонементные), количества клиентов (с одним-двумя клиентом, с тремя и более клиентами одновременно), указана на информационном стенде касс в соответствии с действующими тарифами.

Клиенту могут предоставляться следующие услуги (виды занятий) с инструкторами:

- индивидуальное разовое занятие для одного или двух человек;
- групповое разовое занятие для пяти или восьми человек.

Оплачивая стоимость услуг инструкторов и (или) пользуясь непосредственно услугами инструкторов, Клиент подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, не имеет медицинских противопоказаний для занятий горнолыжным спортом и/или сноубордом и/или фигурным катанием, и участвует в занятиях с инструктором на свой риск (Клиент должен понимать, что катание на горных лыжах (сноуборде, коньках) связано с повышенным риском получения травмы и повреждения здоровья, и самостоятельно оценивать возможности своего организма и его соответствие условиям физической нагрузки, имеющимся у него навыкам катания, погодным условиям и условиям катания на склоне в целом.

2.2. Правила пользования услугами инструкторов.

а) В стоимость услуг (занятий с инструктором) не входит стоимость услуг пользования канатными дорогами и прокатом инвентаря на территории Курорта. Оплата услуг пользования канатной дорогой и/или прокатом инвентаря осуществляется Клиентом отдельно в соответствии с действующими прейскурантами Курорта.

б) Оплата услуг инструкторов не дает право Клиенту на прокат инвентаря/пользование иными услугами вне очереди, кроме доступа к канатным дорогам, которое осуществляется Клиентом в сопровождении инструктора вне очереди и в соответствии с Правилами поведения пассажиров на канатных дорогах;

в) В целях эффективного и безопасного использования услугами инструкторов каждому Клиенту необходимо неукоснительно соблюдать

требования настоящих Правил, а также указания инструкторов, в т.ч. пройти предварительный устный инструктаж по технике безопасного катания.

г) Перед оплатой стоимости занятия с инструктором Клиент обязан узнать у администратора инструкторов о наличии свободного инструктора и согласовать с ним время проведения занятия.

д) Администрация Службы инструкторов вправе отказать Клиенту в пользовании услугами инструкторов при отсутствии свободного инструктора.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- нарушать настоящие Правила, а также Правила пользования канатными дорогами, Правила поведения на горнолыжных склонах, Правила поведения на территории Курорта и иные обязательные правила, действующие на территории Курорта;
- пользоваться услугами инструкторов в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- пользоваться услугами инструкторов без официальной оплаты стоимости услуг в кассу Службы инструкторов;
- пользоваться услугами инструкторов в период времени, не соответствующий оплаченному времени занятия;
- игнорировать требования инструкторов во время проведения занятий, проявлять неуважение или грубость по отношению к инструкторам, обслуживающему персоналу и другим Клиентам Курорта;
- проникать и находиться в подсобных, рабочих и вспомогательных помещениях, предназначенных для отдыха инструкторов и обслуживающего персонала Курорта.

ж) В случае неполного оказания оплаченных услуг клиентом, по вине инструктора, компания возмещает стоимость услуг пропорционально неотработанного времени, подтверждённого письменным заявлением клиента .

з) В случае нарушения Клиентом времени расписания своих занятий, относительно времени оплаченных занятий, администрация Службы инструкторов:

- не возвращает Клиенту образовавшуюся разницу между стоимостью фактически оказанных услуг и фактически оплаченных Клиентом;
- вправе потребовать с Клиента доплаты образовавшейся суммы превышения между стоимостью фактически оказанных услуг и фактически оплаченных Клиентом.

и) Окончание времени предоставления услуг инструкторов происходит в любом случае не позже чем за один час до времени закрытия Курорта.

к) В случае нарушения положений, установленных настоящим разделом Правил, Клиент не допускается к пользованию услугами, а также может быть по инициативе администрации Курорта удален с территории горнолыжных склонов/Сноупарка/ Курорта без возврата стоимости оплаченных услуг.

2.3. Прочие положения:

а) Поведение Клиентов, пользующихся услугами инструкторов, не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Клиенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

б) Клиенты при пользовании услугами инструкторов также обязаны:

- самостоятельно и подробно ознакомиться до начала пользования услугами с настоящими Правилами, Правилами поведения на территории Курорта, Правилами поведения на горнолыжных склонах, Правилами пользования канатными дорогами, а также с вывесками и информационными материалами, размещенными на стендах Курорта;
- неукоснительно соблюдать настоящие Правила, Правила поведения на горнолыжных склонах, Правила пользования канатными дорогами, иные обязательные правила, действующие на территории Курорта;
- вести себя в соответствии с правилами общественного порядка, Правилами поведения на территории Курорта;
- бережно относится к имуществу Курорта, следить за сохранностью абонементов и спортивного инвентаря;
- неукоснительно соблюдать все указания инструкторов во время занятий;
- соблюдать временное расписание своих занятий, согласно времени оплаченных занятий;
- сохранять до окончания пользования услугами документы об оплате услуг (кассовый чек);
- не приобретать услуги инструкторов «с рук» и у третьих лиц, т.е. без их официальной оплаты в кассу службы инструкторов;
- по всем вопросам, связанным с пользованием услугами инструкторов обращаться к администратору службы инструкторов.

2.4. Все спорные вопросы, связанные с оказанием услуг спортивными инструкторами, разрешаются в порядке, предусмотренном разделом I настоящих правил.

2.5. Настоящие Правила имеют силу письменного договора оказания услуг между ООО «Эльбрус Адвенчерс» и Клиентом, пользующимся услугами инструкторов. Оплата стоимости услуг спортивных инструкторов в кассу службы инструкторов является полным согласием (акцептом) клиента с настоящими Правилами.

2.6 Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуги организацией или индивидуальным предпринимателем для физических лиц, при оказании услуг для группы лиц, для пользователей услугой по сезонным абонементам.

2.7. Администрация Курорта и службы инструкторов не несет ответственности за состояние здоровья Клиентов и потенциальные несчастные случаи при пользовании услугами спортивных инструкторов (травмы, ушибы и т.д., полученные во время катания). Клиент принимает на себя все последствия и риски, связанные с повреждением своего здоровья во время катания, и обязуется освободить администрацию Курорта и службы инструкторов от каких-либо претензий, связанных

с этим, в т.ч. от требований по компенсации вреда жизни и здоровью, морального вреда и прочих убытков.

2.8. Администрация Курорта и Службы инструкторов не несет ответственности за пользование Клиентами услугами инструкторов без оплаты их стоимости в кассу Службы инструкторов, а также за последствия такого использования.

III.ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ЗА НЕОКАЗАННЫЕ ИЛИ ЧАСТИЧНО ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ ИНСТРКТОРСКОЙ СЛУЖБЫ КУРОРТА

3.1. Возврат Посетителю денежных средств за услуги инструкторской службы производится в кассе Службы инструкторов, где была произведена оплата, при личном присутствии Гостя, а также предъявлении оригинала кассового чека (чека об оплате), заявления на возврат денежных средств и согласия на обработку персональных данных.

Генеральный директор
ООО «Эльбрус Адвенчерс»
Султанов А.Х.

01.12.2025 г.