

## ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ТРЕНЕРОВ/ИНСТРУКТОРОВ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила пользования услугами тренеров/инструкторов, предоставляемых АНО «ДЮСШ» Нагорная» (далее – Правила) распространяются на всех без исключения лиц (посетителей, потребителей, лиц-получателей услуг - далее Клиентов), пользующихся услугами тренеров/инструкторов (далее – тренеры) на территории Спортивного комплекса.

1.2. Правила содержат условия пользования Клиентом услугами тренеров АНО «ДЮСШ» Нагорная» (далее по тексту настоящих правил - «Организация») горнолыжных склонов Спортивного комплекса.

1.3. Организация оказывает услуги тренеров лицам, старше 7 лет, не имеющим медицинских противопоказаний для занятий. Не рекомендуется пользование услугами тренеров лицам с ослабленным здоровьем.

1.5. **Организация оказывает Клиентам следующие услуги (формы занятий) с тренерами:**

- абонементные группы (работают согласно утвержденному расписанию на соответствующий сезон);
- мини-группы (не более 5 чел.), состав группы формирует менеджер спорткомплекса, согласно заявкам Клиентов;
- индивидуальное занятие для одного человека (по предварительной записи, занятия проводятся для 1 человека);
- клип-карта (блок с определенным количеством индивидуальных занятий);
- индивидуальное занятие для двух человек (сплит), состав группы формирует Клиент;
- группа «Все свои» (не более 5 чел.), состав группы формирует Клиент;
- иные форматы, установленные Организацией, и содержащиеся в тарифах, размещенных на информационных стендах Спортивного комплекса возле касс и на сайте по адресу <https://kant-sport.ru>.

Занятия на склонах Спортивного комплекса проводятся только тренерами Спортивного комплекса, имеющими соответствующее разрешение Организации.

1.6. Клиент имеет возможность воспользоваться услугами тренеров при соблюдении настоящих Правил в дни и часы работы Организации и Спортивного комплекса.

1.7. Бронируя и оплачивая стоимость услуг тренеров и/или пользуясь непосредственно услугами тренеров, Клиент подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, не имеет медицинских противопоказаний для занятий и участвует в занятиях с тренером на свой риск (Клиент должен понимать, что такие виды спорта, как горные лыжи, сноубординг связаны с повышенным риском получения травмы и повреждения здоровья, и должен самостоятельно оценивать возможности своего организма и его соответствие условиям физической нагрузки, имеющимся у него навыкам, погодным условиям), а также ознакомлен и согласен с иными Правилами Спортивного комплекса.

1.8. **Организация вправе:**

1.8.1. По своему усмотрению изменять график (режим) работы тренеров в связи с закрытием для посетителей отдельных канатных дорог, склонов Спортивного комплекса или ограничить предоставление услуг по технологическим, техническим, погодным, эксплуатационным, организационным и другим причинам (аварийные ситуации оборудования и программного обеспечения, произошедшие не по вине Организации, наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии, проведение спортивных соревнований и др.), уведомив Клиента посредством размещенных объявлений на информационных стендах Спортивного комплекса возле касс и на сайте по адресу <https://kant-sport.ru>;

1.8.2. По своему усмотрению определять стоимость (тарифы), порядок оказания услуг тренеров.

1.9. В стоимость услуг (занятий с тренером) входит стоимость: услуг тренера, пользования канатными дорогами и горнолыжными склонами Спортивного комплекса в течение всего занятия (продолжительность которого зависит от формы обучения, уровня группы), пользования открытыми и закрытыми спортивными площадками, спортивным тренировочным инвентарем (кроме прокатного инвентаря) по плану занятия, пользование теплыми кабинками для переодевания.

### 2. Правила бронирования и пользования услугами тренеров

2.1. Ввиду повышенного спроса в зимний период, рекомендуется заранее бронировать места в группах или время для индивидуальных занятий. Оплату брони необходимо произвести не позднее 12 часов до начала занятия, в противном случае бронь будет отменена.

2.2. **Порядок бронирования услуг.**

2.2.1. Клиент может забронировать услуги по телефону (495) 669-78-49, или в Спортивном комплексе, или на сайте <https://kant-sport.ru> (отправив сообщение в форме обратной связи или онлайн-консультанту).

2.2.3. Бронирование возможно в срок менее чем за 12 часов до времени начала занятия с тренером при условии полной оплаты в день бронирования. Бронирование менее чем за 12 часов до начала тренировки без оплаты не производится. Неоплата брони считается односторонним отказом Клиента от забронированной услуги.

2.2.4. При бронировании абонеента на занятия с тренером Клиент определяет дату активации абонеента, от которой рассчитывается период действия абонеента. Дата активации абонеента должна быть не позднее даты первого занятия.

### **2.3. Оплата услуг.**

2.3.1. Оплата услуг осуществляется Клиентом в кассах Спортивного комплекса за наличный либо безналичный расчет, в том числе дистанционно.

2.3.2. При изменении стоимости услуг в период действия ранее приобретенного абонеента, оплаченная стоимость услуг для владельца абонеента не изменяется.

2.3.3. Скидки, действующие в Организации, применяются при предъявлении документа, дающего право на получение скидки, в момент покупки (оплаты) услуги. Разные скидки не суммируются, применяется максимальная скидка. Организация вправе проводить акции.

2.3.4. Актуальная стоимость занятий (услуг тренеров) указана на информационном стенде касс Спортивного комплекса в соответствии с действующими тарифами в зависимости от вида занятий (индивидуальные, групповые), количества клиентов (с одним-двумя клиентом, с тремя и более клиентами одновременно), возрастной группы, дня проведения занятия (тренировка буднего или выходного дня) и времени начала занятия, продолжительности тренировок (1; 1,5; 2 часа).

2.3.5. Разделение групп по возрастам направлено на улучшение качества оказания услуг, обеспечения безопасности Клиентов. Исключениями могут быть случаи, когда на усмотрение тренера допускается посещение групп не своего возраста (младший Клиент может попасть в группу к старшим Клиентам).

В случае посещения Клиентом абонементной группы не своего возраста (более старшего или наоборот) Клиент оплачивает стоимость той группы, которую посещает, не зависимо от фактического возраста Клиента. Родитель вправе купить ребенку абонемент на посещение старшей группы исключительно под свою ответственность с согласия тренера. Данное правило не применимо к спортивным группам (U-10, U-12, U-14).

### **2.4. Абонементные группы**

2.4.1. Клиентам, занимающимся в абонементных группах, при оплате услуг выдается абонемент (с конкретным порядковым номером), который необходимо иметь при себе на каждом занятии. Срок действия абонеента, указывается в самом абонементе, и составляет определенное тарифом (прейскурантом) количество календарных дней с момента его активации. Абонемент подтверждает право Клиента пользоваться услугами Организации в течение определенного срока лично, в количестве, оплаченном Клиентом. Действие абонеента заканчивается в случае посещения оплаченного количества занятий либо по истечении срока его действия (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.4.2. Программирование брелоков (выдача ски-пасса) на канатные подъемники производится менеджером (в кассе Организации) перед каждым занятием Клиента в соответствии с расписанием тренировок.

2.4.3. Допускается постепенное укомплектование абонементной группы до максимальной численности группы. Допускается переполнение групп не более чем на 1-2 человека в исключительных случаях (например, перенос занятия по болезни Клиента).

2.4.4. При пользовании услугами Спорткомплекса, Клиент или лицо его представляющее должен ознакомиться с предоставленными Организацией в наглядной доступной форме настоящими правилами и оставить об этом подпись в договоре возмездного оказания услуг.

#### **2.4.4.1. При пользовании абонеентами групповых занятий запрещается:**

- производить отметку своего занятия на чужой абонемент;
- отмечать двух детей из одной семьи на один абонемент.

2.4.5. В случаях отсутствия Клиента на абонементных занятиях (когда невозможность исполнения услуги возникла по вине Клиента, согласно п.2 ст. 782 Гражданского Кодекса РФ), в том числе, но не ограничиваясь, по причине опоздания к началу занятий, отсутствия в городе, стоимость неиспользуемых (пропущенных) в период действия абонеента не возмещается и занятие не переносится. По истечению срока действия абонеента, предусмотренные им услуги (занятия), правом получения которых Клиент не воспользовался, считаются оказанными.

2.4.5.1. Если срок абонеента еще не истек, Клиент, пропустивший занятие/я, вправе добрать свой лимит занятий по абонементу и прийти в другой день на занятие в ту же группу по действующему абонементу по текущему расписанию тренера.

2.4.5.2. Пропущенные Клиентом по уважительной причине (болезнь, травма) занятия, в случае истечения срока действия абонеента, могут быть использованы Клиентом (перенесены по согласованию с Организацией) по его заявлению «О продлении срока действия абонеента» (форма имеется у администратора Организации) при предъявлении паспорта, абонеента и копии документа, свидетельствующего о том, что состояние здоровья Клиента не позволило ему пользоваться услугой в течение определенного периода времени (больничный лист/справка о временной нетрудоспособности, иная медицинская справка с подписью и печатью). Заявление подается в Организацию **не позднее 14 дней после истечения срока действия**

**абонемент.** После рассмотрения заявления Организацией (в день его получения), срок действия абонемента продлевается на соответствующий период времени, согласно представленным Клиентом документам, подтверждающим уважительность причины неявки.

2.4.5.3. В случаях если в период действия абонемента:

- Клиент решил отказаться от дальнейших услуг тренеров; либо
- Клиент решил отказаться от переноса пропущенных по уважительной причине занятий (продлении абонемента);

- а также в случае если на момент подачи заявления Клиента продление абонемента уже невозможно в связи с истечением календарной даты, до которой возможно было продлить абонемент (соразмерно периоду, указанному в медицинском документе);

Клиент должен обратиться в Организацию с паспортом и абонементом **не позднее 14 дней истечения срока действия абонемента** с одним из письменных заявлений «Об оставлении денежных средств на балансе Клиента» в счет оплаты новых услуг Организации по договору возмездного оказания услуг либо «О возврате денежных средств за неиспользуемые занятия». Подобные заявления рассматриваются Организацией в срок не более 10 дней. Если Клиент не обратился с заявлением в указанный срок и срок действия абонемента закончился, денежные средства за неиспользованные занятия не возвращаются (фактически понесенные расходы Организации равны стоимости абонемента, оплаченной Клиентом).

2.4.6. В случаях, когда невозможность исполнения услуги (проведения занятия с тренером) возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает (при наступлении форс-мажорных обстоятельств: остановка канатных дорог по причине отключения электроэнергии, аварийной ситуации и т.п., погодные условия не позволяют тренеру провести занятия и прочие) Организация повторно оказывает услугу в другой день (производит перенос занятия в группе, по согласованию с Клиентом).

2.4.7. Процедура возврата денежных средств Клиенту осуществляется администратором Организации, в часы его работы при условии получения заявления Клиента. Расчет возмещения стоимости занятий по абонементу производится с момента получения заявления Клиента исходя из стоимости разового посещения. Денежные средства подлежат возврату тому лицу, который их оплатил, и тем способом, каким они были уплачены Клиентом. Обязательства Организации по возврату денежных средств считаются исполненными с момента выдачи их из кассы либо с момента списания денежных средств с расчетного счета Организации. Ответственность за действительность и правильность предоставленных банковских реквизитов несет Клиент.

2.4.8. Абонементы на спортивные группы (U-10, U-12, U-14) имеют особенности:

1. Срок действия абонемента для таких групп увеличен Организацией, поэтому правила пункта 2.4.5.2. (перенос занятий/продление абонемента) не применяются.

2. Учитывая продолжительный системный, всесезонный процесс подготовки горнолыжников, отказ постоянного Клиента от получения дальнейших услуг в спортивной группе может повлечь выход Клиента из спортивной формы. Однако, при принятии решения отказаться от абонемента, Клиент вправе обратиться в Организацию с паспортом и абонементом **не позднее 14 дней истечения срока действия абонемента** с письменным заявлением «Об оставлении денежных средств на балансе Клиента» в счет оплаты новых услуг Организации по действующему договору возмездного оказания услуг.

3. Если до окончания срока оплаченного абонемента на одни услуги наступил другой сезон (снежный сезон сменился сезоном без снега и наоборот), оставшиеся по абонементу неиспользованные занятия Клиент вправе по согласованию с Организацией зачесть соразмерно количеству в счет занятий других услуг (без пересчета стоимости).

3. Иные особенности, указанные в других пунктах настоящих правил.

## **2.5. Перенос тренировок в абонементных группах (не применяется к спортивным группам (U-10, U-12, U-14).**

Производится менеджером Организации по обращению Клиента при соблюдении следующих условий:

а. Перенос на услугу с увеличенным коэффициентом стоимости (из абонемента буднего дня, на абонемент выходного дня), а также из тренировки выходного дня в будний день не производится;

б. Перенос на услугу с идентичным коэффициентом стоимости (из абонемента буднего дня, в абонемент буднего дня) производится бесплатно, в случае наличия свободных мест в группе, в которую осуществляется перенос).

При посещении Клиентом тренировки, перенесенной самостоятельно без обращения к менеджеру Организации (не проведенной в программном обеспечении Организации), Администрация не несет ответственности за такое занятие, а также может отказать Клиенту в получении им услуг, ввиду переполненности данной группы.

## **2.6. Учет посещений**

2.6.1. Перед тренировкой Клиент должен поставить отметку у менеджера Организации о посещении текущей тренировки или отметить в терминале самообслуживания.

- 2.6.2. При проходе на склон Клиент должен предъявить контролеру ски-пасс, в противном случае контролер вправе не допустить Клиента к месту проведения занятий.
- 2.6.3. Клиент вправе посещать занятия в рамках купленного абонеента без предварительной записи на тренировку по расписанию группы определенного тренера.
- 2.6.4. Клиент может перенести или отменить тренировку (за исключением абонементных, спортивных групп (U-10, U-12, U-14), предварительно уведомив менеджеров Спорткомплекса по телефону (495) 669-78-49, посредством сайта <https://kant-sport.ru> (отправив сообщение в форме обратной связи или онлайн-консультанту), не позднее чем за 12 часов до занятия согласно условиям, предусмотренным настоящими Правилами, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.
- 2.6.5. При нарушении Клиентами пунктов настоящего раздела Правил Организация вправе отказать Клиенту в предоставлении услуг тренеров.
- 2.7. Замена тренера**
- 2.7.1. При отсутствии на занятиях тренера в абонементных группах (болезнь, отпуск, отсутствие в городе и пр.), Организация предоставляет временную замену тренера, либо предлагает переход в другую группу с подходящими характеристиками на период отсутствия тренера.
- 2.7.2. Клиент вправе выбрать или поменять тренера, заявив об этом администратору или менеджеру Организации.
- 2.8. Отмена тренировок по инициативе Клиента (не применяется к абонементным, спортивным группам (U-10, U-12, U-14)).**
- 2.8.1. Клиент вправе отменить ранее оплаченную тренировку не менее чем за 12 часов до начала занятия. Данный пункт распространяется только на следующие виды тренировок: индивидуальные (включая клип-карты), сплит, мини-группы, «все свои».
- 2.8.2. Тренировки, не отмененные в установленном порядке, а равно отмененные менее чем за 12 часов до начала занятий, аннулируются без возмещения их стоимости (стоимость тренировки в данном случае равна размеру фактически понесенных расходов Организации). Исключением являются случаи, при которых Клиент уведомляет Организацию об уважительной причине неявки (болезнь, травма) и предоставляет копию документа, свидетельствующего о том, что состояние здоровья Клиента не позволило ему пользоваться услугой в течение определенного периода времени (больничный лист/справка о временной нетрудоспособности, иная медицинская справка с подписью и печатью).
- 2.8.3. В случае отмены тренировки за 12 и более часов до начала занятий Клиент путем бронирования нового заказа может учесть ранее оплаченные денежные средства предыдущего заказа в счет новой тренировки.
- 2.9. В случае пользования услугами тренера в течение времени меньшего, чем оплачено, по вине Клиента (частичный отказ клиента от занятий/пользования услугой), Организация вправе удержать оплаченную полную стоимость тренировки согласно п.2 ст. 781 ГК РФ.
- 2.10. В случае опоздания Клиента на оплаченное занятие по расписанию более чем на 15 минут, Организация вправе отказать в оказании услуги (в связи с пропуском обязательной разминки, необходимой по технике безопасности), допуск Клиента осуществляется исключительно на усмотрение тренера под личную ответственность Клиента/представителя ребенка. Организация не возвращает Клиенту образовавшуюся разницу между стоимостью фактически оказанных услуг и фактически оплаченных Клиентом.

### 3. Прочие положения

- 3.1. Поведение Клиентов, пользующихся услугами тренеров, 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.
- 3.2. Клиенты при бронировании и пользовании услугами тренеров также обязаны:
- самостоятельно и подробно ознакомиться до начала пользования услугами с настоящими Правилами, иными Правилами, действующими на территории Спортивного комплекса, включая, но не ограничиваясь, Правилами поведения на территории Спортивного комплекса, Правилами пользования абонеентами (ски-пассажи) на канатные дороги, Правилами пользования буксировочными канатными дорогами, Правилами поведения посетителей на горнолыжных склонах, а также с другими информационными материалами и Правилами, размещенными на информационных стендах Спортивного комплекса, и неукоснительно их соблюдать.
  - вести себя в соответствии с правилами общественного порядка, бережно относиться к имуществу Организации и Спортивного комплекса, следить за сохранностью абонеентов и спортивного инвентаря;
  - неукоснительно соблюдать все указания тренера во время занятий;
  - соблюдать временное расписание своих занятий, согласно времени оплаченных занятий;
  - сохранять до окончания пользования услугами документы об оплате услуг (кассовый чек);
  - по всем вопросам, связанным с услугами тренеров, обращаться к менеджеру (в кассу) Организации.

3.3. Все спорные вопросы, связанные с оказанием услуг тренерами, разрешаются в порядке, предусмотренном 5 разделом настоящих Правил.

3.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора возмездного оказания услуг между Организацией и Клиентом, пользующимся услугами тренеров. Оплата стоимости услуг тренеров в кассу Спортивного комплекса является полным согласием (акцептом) клиента с настоящими Правилами.

3.5. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе и при заказе услуг тренеров юридическими лицами (индивидуальными предпринимателями) для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, для организованных спортивных групп, для занимающихся спортивных школ и секций, для иных пользователей услуг, в т.ч. владеющих сезонными и иными абонементом (ски-пассажи), если иной порядок не установлен конкретным соглашением с организацией и/или индивидуальным предпринимателем.

### **3.6. Ответственность**

3.6.1. Организация не несет ответственности перед Клиентами и/или иными лицами – получателями услуг за потенциальные несчастные случаи при пользовании услугами тренеров (травмы, ушибы и т.д., полученные во время занятия с тренером по неосторожности). Клиент и/или иные лица-получатели услуг принимают на себя все последствия и риски, связанные с неосторожным повреждением своего здоровья во время своего занятия, и обязуется освободить Организацию от каких-либо претензий, связанных с этим.

3.6.2. Организация не несет ответственности за пользование Клиентами услугами тренеров без оплаты их стоимости в кассу Спортивного комплекса, а также за последствия такого использования.

3.6.3. Организация не несет ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Клиента, за ненадлежащее исполнение (неисполнение) услуг вследствие нарушения им настоящих Правил, действий третьих лиц, а также действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, 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.

3.6.4. В случае нарушения Клиентом или иным лицом настоящих Правил, Организация вправе ограничить его доступ к спортивным объектам без компенсации оплаченных Клиентом услуг, а также на любые последующие периоды. Кроме того, нарушение настоящих Правил является основанием для передачи Организацией соответствующих материалов правоохранительным органам для привлечения нарушителей к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

## **4. Клиенту запрещается**

4.1. Нарушать настоящие Правила,

4.2. Пользоваться услугами тренеров без оплаты стоимости услуг в кассу Спортивного комплекса;

4.3. Пользоваться услугами тренеров в период времени, не соответствующий оплаченному времени занятия;

4.4. Игнорировать требования тренеров во время проведения занятий, проявлять неуважение или грубость по отношению к тренерам, обслуживающему персоналу и другим посетителям Спортивного комплекса;

4.5. Проникать и находиться в служебных помещениях, предназначенных для отдыха тренеров и сотрудников Спортивного комплекса;

4.6. Пользоваться услугой в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

4.7. Находиться на склоне без защиты и шлема во время тренировки;

4.8. Находиться на тренировочном склоне без тренера;

4.9. Оставлять элементы верхней одежды (шарфы, повязки) не зафиксированными во избежание наматывания элементов одежды на движущиеся части подъемника.

В случае нарушения положений, установленных настоящим разделом Правил, Клиент не допускается к пользованию услугами, также его могут попросить покинуть территорию горнолыжных склонов Спортивного комплекса без возврата стоимости оплаченных услуг.

## **5. Разрешение споров**

5.1. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе пользования услугами тренеров, Клиент должен немедленно обращаться за их разрешением к администрации Организации.

5.2. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия Клиента должна быть заявлена непосредственно в день оказания услуги и рассмотрена принимающей стороной с дачей письменного ответа отправителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения требований Клиента не установлены действующим законодательством. В случае не предъявления претензии Клиентом в день оказания услуг, услуги тренера считаются оказанными в надлежащем качестве (количестве) и полностью

принятыми Клиентом без замечаний. Соблюдение указанного досудебного претензионного порядка разрешения споров для Клиента и Организации обязательно.

Письменная претензия, составленная в произвольной форме или на предложенном Организацией бланке, должна содержать следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Клиента;
- обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии, со ссылками на соответствующие статьи настоящих Правил и нормативных правовых актов;
- расчет суммы требований по претензии (если претензия содержит денежное требование);
- собственноручную оригинальную подпись Клиента;
- перечень прилагаемых документов,
- обратный адрес

и быть заявлена Клиентом непосредственно в день оказания некачественной, по мнению Клиента, услуги. При соблюдении Клиентом вышеуказанных условий Организация в течение 30 (тридцати) календарных дней от даты получения претензии направляет ее заявителю письменный ответ, если иные сроки рассмотрения претензии не установлены действующим законодательством.

5.3. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров, в том числе путем направления письменных претензий, они подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции в соответствии с законодательством РФ.