

ОБЩИ УСЛОВИЯ И ПРАВИЛА ЗА ПРОДАЖБА ПРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН “WEBSHOP.PAMPOROVO.ME” (ONLINE ПРОДАЖБА) НА СКИ И СПА УСЛУГИ (ОБЩИ УСЛОВИЯ И ПРАВИЛА)

I.ПРЕДМЕТ

Чл. 1. Настоящите общи условия и правила са предназначени за регулиране на отношенията между „Пампорово” АД, к.к. Пампорово, хотел Орловец, ЕИК BG830166943, представлявано от Изпълнителния директор Мариан Беляков, наричано по-долу за краткост ДОСТАВЧИК, и клиентите, наричани по-долу КЛИЕНТИ, на електронния магазин „webshop.pamporovo.me”, наричан по-долу „ЕЛЕКТРОНЕН МАГАЗИН”, влизат в сила от 01.11.2020 г. и са валидни за зимен сезон 2020 г./2021 г.

Чл. 2. (1) Валидирането на online поръчка чрез сайта www.pamporovo.me и по-точно чрез платформата webshop.pamporovo.me, изисква приемане от всеки клиент на настоящите общи условия и правила за продажба през ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН (online продажба).

(2) Настоящите Общи условия и правила допълват „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски пистите и въжените линии на територията на ски зоната в к.к. Пампорово”; „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски лифт и ски писта Мечи Чал в ски зоната на гр. Чепеларе (Мечи Чал)”, „Общи условия на Пампорово АД за предоставяне на услуга ски-училище и ски оборудване под наем” и Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на Медикъл Спа център Перелик – BODY&SOUL SPA LOUNGE;

Чл.3. Всяка част от настоящите Общи условия и правила са достъпни за КЛИЕНТИТЕ и те могат да ги свалят или принтират по всяко време. Те са част от платформата за продажба, а заедно с описаните в чл. 2 стандартни условия са налични на сайта на дружеството www.pamporovo.me.

Чл. 4. Ако някое от условията в настоящите Общи условия и правила се окаже невалидно, ще се счита, че е ръководено от текущо приложимите практики на online продажба за дружества, които са регистрирани в България.

Чл. 5. Настоящите общи условия и правила са публикувани на български и английски език, като ако има раминаване в смисловото значение на двете версии, водеща е тази на български език.

II. ДАННИ ЗА ДОСТАВЧИКА

Чл. 6. Информация съгласно Закона за електронната търговия и Закона за защита на потребителите:

(1) Наименование на ДОСТАВЧИКА: “Пампорово” АД

(2) Седалище и адрес на управление: к.к. Пампорово, хотел Орловец.

(3) Адрес за упражняване на дейността: к.к. Пампорово, хотел Орловец

(4) Данни за кореспонденция: к.к. Пампорово, хотел Орловец; Email: marketing@pamporovo.me; тел: +359 (0) 700 17 702.

(5) “Пампорово” АД е вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК BG830166943.

(6) Регистрация по Закона за данък върху добавената стойност № BG 830166943

(7) Надзорни органи:

7.1. Комисия за защита на личните данни

Адрес: София, ПК 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2,

тел.: (02) 940 20 46 факс: (02) 940 36 40

Email: kzld@cpdp.bg

Уеб сайт: www.cpdp.bg

7.2. Комисия за защита на потребителите
Адрес: гр. София, ПК 1000, пл. "Славейков" № 4А, ет.3, 4 и 6,
тел.: 02 / 980 25 24 факс: 02 / 988 42 18
гореща линия: 0700 111 22
Уеб сайт: www.kzp.bg

III. ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН

Чл.7. ЕЛЕКТРОНЕН МАГАЗИН е магазинът, достъпен на адрес в Интернет webshop.pamporovo.me, чрез който КЛИЕНТИТЕ имат възможност да сключват online договори за покупко-продажба на предлаганите от ЕЛЕКТРОНЕН МАГАЗИН ски и СПА услуги, в това число, както следва:

- (1) Да извършат регистрацията и създаване на профил за преглеждане на ЕЛЕКТРОНЕН МАГАЗИН и използване на допълнителните услуги за предоставяне на информация;
- (2) Да извършат електронни изявления във връзка със сключването на договори с ДОСТАВЧИКА и изразяват съгласие с Общите условия и правила за продажба чрез ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН, Политиката за лични данни и „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски пистите и въжените линии на територията на ски зоната в к.к Пампорово”; „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски лифт и ски писта Мечи Чал в ски зоната на гр. Чепеларе (Мечи Чал)” , „Общи условия на Пампорово АД за предоставяне на услуга ски-училище и ски оборудване под наем” Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на Медикъл Спа център Перелик – BODY&SOUL SPA LOUNGE;„чрез интерфейса на страницата на ЕЛЕКТРОНЕН МАГАЗИН, достъпна в Интернет;
- (3) Да сключват договори за покупко-продажба на услугите, предлагани от ДОСТАВЧИКА чрез ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН;
- (4) Да извършат всякакви плащания във връзка със сключените договори с ДОСТАВЧИКА чрез ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН, съгласно поддържаните от ЕЛЕКТРОНЕН МАГАЗИН начини за разплащане, а именно плащане чрез банкова карта (кредитна или дебитна), реализирана през виртуален ПОС терминал на БАКБ АД, интегриран в сайта;
- (5) Цените в ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН са в български лева и крайни като включват всички дължими и приложими ставки на ДДС към съответните продукти и/или услуги. КЛИЕНТЪТ декларира, че когато поръчва и се възползва от преференциални цени за конкретни продукти и/или услуги, лицето, за което се отнасят, отговаря на всички изисквания за тяхното ползване.

Чл. 8. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя услугите и гарантира правата на КЛИЕНТИТЕ, предвидени в закона. Предвид факта, че се предоставят туристически услуги, както и че услугите са свързани с конкретни дати и времеви интервал на ползване, на основание чл. 47, ал. 7 и чл. 57, т.12 от Закона за защита на потребителите, след потвърждението на поръчката от страна на КЛИЕНТА и плащането на цената, сделката не може да бъде развалена.

Чл. 9. (1) КЛИЕНТИТЕ сключват договор за покупко-продажба на услугите, предлагани от ДОСТАВЧИКА чрез ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН на ДОСТАВЧИКА, достъпен на страницата му в Интернет на адрес www.pamporovo.me.

- (2) За да бъде сключен договор/ реализирана продажба е необходимо КЛИЕНТЪТ да попълни всички задължителни полета в прозореца за заявка коректно. КЛИЕНТЪТ е изцяло отговорен за коректното попълване на данните и избора на конкретен продукт или услуга. С натискането на бутона КУПИ и попълването на данните за банковата карта, КЛИЕНТЪТ приема конкретната оферта за продажба и се сключва договорът.
- (3) По силата на сключения с КЛИЕНТА договор за покупко-продажба на услуги, ДОСТАВЧИКЪТ се задължава да предостави конкретните услуги за периода, изрично упоменат в съответната заявка.
- (4) КЛИЕНТИТЕ заплащат на ДОСТАВЧИКА обявената на адреса на ЕЛЕКТРОНЕН МАГАЗИН в Интернет цена за заявените услуги в съответствие с условията, определени на сайта на

ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН и в настоящите Общи условия и правила. (5) ДОСТАВЧИКЪТ предоставя заявените от КЛИЕНТИТЕ услуги при условията, определени от ДОСТАВЧИКА на страницата на електронния магазин и съгласно настоящите Общи условия и правила, „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски пистите и въжените линии на територията на ски зоната в к.к Пампорово”; „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски лифт и ски писта Мечи Чал в ски зоната на гр. Чепеларе (Мечи Чал)” , „Общи условия на Пампорово АД за предоставяне на услуга ски-училище и ски оборудване под наем” и Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на Медикъл Спа център Перелик – BODY&SOUL SPA LOUNGE;

Чл. 10. (1) КЛИЕНТЪТ и ДОСТАВЧИКЪТ се съгласяват, че всички изявления помежду им във връзка със сключването и изпълнението на договора за покупко-продажба могат да бъдат извършвани като електронни изявления по смисъла на чл. 2 от Закона за електронния документ и електронния подпис. В съответствие с чл. 11 от Закона за електронната търговия изявлението за сключване на договора и потвърждението за неговото получаване се смятат за получени, когато техните адресати имат възможност за достъп до тях.

(2) Предполага се, че електронните изявления, извършени от КЛИЕНТИТЕ на сайта, са извършени от пълнолетни лица и те са същите, които са посочени в данните, предоставени от КЛИЕНТА при извършване на регистрация, ако КЛИЕНТЪТ е въвел съответното име и парола за достъп.

Чл.11. Потвърждението за сключения договор за продажба на съответния продукт или услуга се прави чрез изпращането от страна на ДОСТАВЧИКА на имейл съдържащ: 1.бележка, потвърждаваща плащането, в която е обобщен броят на съответните закупени продукти/услуги, единичната им цена, общата сума по заявката и регистрационен номер на заявката;

2. QR код, съдържащ информация за покупката, с който се получава лифт картата от по-долу определените места в рамките на ски зоната на к.к. Пампорово и на долна станция на лифта на Мечи чал;

3. Ваучер, съдържащ информация с имената на клиента, на чието име е закупена услуга, други данни за клиента, ако е закупена услуга включваща обучение по ски и сноуборд в група и/или наем на ски/сноуборд оборудване, както и кратка информация за самата закупена услуга – място на предоставяне и начин.

IV. ВИДОВЕ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ, КОИТО СЕ ПРЕДЛАГАТ ПРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН

Чл. 12. През ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН КЛИЕНТИТЕ могат да:

(1) Купуват лифт карти със срок от един (1) ден до 9 дни, както и полудневна и сезонна (за всички дни или само за делнични дни) лифт карта за деца (лица на възраст между 7 и 11,99 години), младежи (лица на възраст между 12 и 17.99 години) и възрастни (лица от 18 до 74.99 години).

1.1.Изключение от възможността за покупка през ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН, в сравнение с покупката от касите на лифтовете, са лифт карти за лица над 75 години, семейни лифт карти и карти, свързани с партньорски програми A1, OMW, VACB, ISIC, BMW, по които се ползват определени отстъпки и са свързани с определени допълнителни изисквания за ползване.

1.2. Картите за 7 и повече дни, както и сезонните карти, които се издават на пластика за многократна употреба с индивидуален WTP номер и задължително съдържат снимка на КЛИЕНТА, могат да се получат само на касите на лифтовете и не могат да се вземат от автоматите за продажба на карти (картоматите) и „pick-up” устройствата.

1.3. По желание на КЛИЕНТИТЕ, те могат да получат карти с по-малка срочност от 7 дни на пластика за многократна употреба (чип карта), но за целта следва да преминават през касите на лифтовете. Получаването на подобни карти изисква доплащането на място на депозит от 6,00 лв, като след изтичането на срока на картата, пластиката може да бъде върната, на която и да било каса на лифтовете в Пампорово срещу представяне на касовата бележка за платения депозит.

(2)КЛИЕНТИТЕ могат да презаредят притежавани от тях индивидуални лифт карти, ако притежават чип карта (пластика за многократна употреба), съдържаща специален WTP номер, посредством който се осъществява преминаването през вратите за достъп до лифтовите съоръжения.

(3) КЛИЕНТИТЕ могат да закупят следните видове ски/сноуборд пакети:

1. пълен ски пакет за срок от 2 до 6 дни, включващ лифт карти за съответния период, ски училище в група до 12 човека, вкл. 4 часа обучение – 2 часа сутрин (от 10:00 до 12:00) и 2 часа следобед (от 13:00 до 15:00), както и стандартно ски оборудване – ски, щеки и обувки;

2. пълен сноуборд пакет за срок от 2 до 6 дни, включващ лифт карти за съответния период, сноуборд училище в група до 12 човека, вкл. 2 часа обучение – сутрин (от 10:00 до 12:00), както и стандартно сноуборд оборудване – сноуборд и обувки за сноуборд;

3. ски пакет „абсолютно начинаещ” за срок от 2 и 3 дни, включващ карта за ползване на влеките съоръжения, където се извършва обучението, ски училище в група до 12 човека, вкл. 4 часа обучение – 2 часа сутрин (от 10:00 до 12:00) и 2 часа следобед (от 13:00 до 15:00), както и стандартно ски оборудване – ски, щеки и обувки;

4. ски пакет за „начинаещи” за срок от 2 до 6 дни, включващ лифт карта, ски училище в група до 12 човека, вкл. 4 часа обучение – 2 часа сутрин (от 10:00 до 12:00) и 2 часа следобед (от 13:00 до 15:00), както и стандартно ски оборудване – ски, щеки и обувки;

5. Ски пакет „Лифт карта и обучение в група” - за срок от 2 до 6 дни, включващ лифт карти за съответния период, ски училище в група до 12 човека, вкл. 4 часа обучение – 2 часа сутрин (от 10:00 до 12:00) и 2 часа следобед (от 13:00 до 15:00);

6. Сноуборд пакет „Лифт карта и обучение в група” - за срок от 2 до 6 дни, включващ лифт карти за съответния период и ски училище в група до 12 човека, вкл. 2 часа обучение –сутрин от 10:00 до 12:00.

7. Пакет „Лифт карта и ски оборудване” - за срок от 1 до 6 дни, включващ лифт карта за съответния период и стандартно ски оборудване – ски, щеки и обувки;

8. Пакет „Лифт карта и ВИП ски оборудване” - за срок от 1 до 6 дни, включващ лифт карта за съответния период и висок клас ски оборудване – ски, щеки и обувки;

9. Пакет „Лифт карта и сноуборд оборудване” - за срок от 1 до 6 дни, включващ лифт карта за съответния период и стандартно сноуборд оборудване – сноуборд и обувки за сноуборд;

Ски пакети, включващи ски обучение в група могат да бъдат поръчвани най-късно до 2 дни преди тяхното ползване.

За поръчка на лифт карта и Ски пакет „лифт карта и оборудване” няма ограничение, т.е. това може да стане и в началото на деня на неговото ползване.

При покупка в деня на ползване следва да се има предвид, че са необходими минимум 15 минути за активиране на заявената карта.

(4) КЛИЕНТИТЕ могат да закупят СПА пакет „Body&Soul”. Чрез този пакет се предоставя достъп до Медикал СПА центъра в хотел Перелик, разположен на около 2500 кв.м. и включва достъп до: басейн с полуолимпийски размери (12,5 на 25 м) и дълбочина от 0.9 м до 2м., модерен фитнес център, релакс зона, голямо джакузи; расул; парна баня, билкова парна баня, инфрачервена сауна, кедрова сауна, билкова сауна, сауна парилка, финландска сауна, ледена стая, тропически душове и солна стая.

V. ПРОЦЕДУРА ЗА ПРОДАЖБА ПРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН

Чл. 13. За да реализира покупка КЛИЕНТЪТ следва да се регистрира в ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН или да влезе като гост в ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН. Резистрацията се извършва с попълване на следните данни: три имена, държава на постоянно пребиваване, дата на раждане и e-mail.

Чл.14. След избора на конкретни продукти и услуги е задължително да бъдат индивидуализирани потребителите, когато става дума за покупка на лифт карти за повече от 2 дни. Необходимо е да бъдат попълнени данни за всяко лице, като три имена, възраст и дата на раждане; страна на постоянно местожителство; телефон, а при покупка на ски/ сноуборд пакет е необходимо да се даде информация за: пол, височина в см., тегло в кг., номер на обувки по европейска номерация, умения в ските/сноуборда, избор на език за провеждане на обучението, ако има такава.

Чл. 15. Преди преминаването към плащането е необходимо, КЛИЕНТЪТ внимателно да провери детайлите по поръчката, включително периода и конкретния вид услуга, която се заявява, тъй като промени след плащането не са възможни. Едновременно с това ЕЛЕКТРОННИЯТ МАГАЗИН не позволява да се премине към въвеждането на данните за банковата карта без КЛИЕНТА да се запознае и се съгласи с Настоящите общи условия и правила, „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски пистите и въжените линии на територията на ски зоната в к.к Пампорово“; „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски лифт и ски писта Мечи Чал в ски зоната на гр. Чепеларе (Мечи Чал)“; „Общи условия на Пампорово АД за предоставяне на услуга ски-училище и ски оборудване под наем“ и Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на Медикъл Спа център Перелик – BODY&SOUL SPA LOUNGE, а когато това е необходимо и с Политиката за личните данни на компанията ([Политика за поверителност](#)).

Чл. 16. След даването на съгласието с описаните в чл.15 условия се преминава към плащането, което ще се реализира през виртуалния ПОС терминал на БАКБ АД. Плащането с виртуалния ПОС терминал е сигурно и гарантирано от БАКБ АД и Борика АД. ДОСТАВЧИКЪТ не съхранява данни за картата на КЛИЕНТА, а само бива известен в платформата на ИНТЕРНЕТ МАГАЗИНА, че банковият трансфер е осъществен успешно – т.е., че със стойността на поръчката е заверена сметката на ДОСТАВЧИКА или че трансферът е отказан.

Чл.17. Покупката завършва след успешното реализиране на паричната транзакция и КЛИЕНТЪТ получава автоматично генерирано потвърждение за реализираната покупка на посочения от него имейл, съдържащ документите и със съдържанието, описани в чл. 11 по-горе. Извън тези документи КЛИЕНТЪТ ще получи допълнителен мейл с копие на фискална бележка за реализираната покупка от друг официален мейл на ДОСТАВЧИКА (supportwebshop@pamporovo.me) в рамките на следващите 2 дни. Тези документи представляват доказателства за поръчката и плащането и следва да се представят в случай на загуба на карта, проблем при ползването на картата в периода на нейната валидност, за получаване на компенсация или при възникване на спорове между КЛИЕНТА и ДОСТАВЧИКА.

VI. ПОЛУЧАВАНЕ НА ЛИФТ КАРТА И УСЛУГИ ПО ПАКЕТИ ПРИ ПОКУПКА ПРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН

Чл.18. Местата за получаване на лифт карти, закупени през ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН, включително и пакети, съдържащи лифт карти, са:

1. “PICK-UP” устройства, разположени както следва:
2. а) на плац Студенец (Ски център Студенец), от лявата страна на подхода за качване Лифт № 2 Студенец-Снежанка, срещу касата за продажба на карти и билети за лифтовете, б) в местността Малина - Ски център 2 Малина, срещу каса до Ски училище и гардероб на Пампорово АД. Картомати (Автоматични устройства за продажба на лифт карти чрез плащане с банкови карти). В курорта има 4 такива устройства, а именно: 2 броя, непосредствено до касата на Ски център Студенец, каса до Лифт № 2 Студенец-Снежанка; 1 бр. - Ски център 1 Туристически Информационен център, до Лифт №1; и 1 бр.- до касата на Ски център 2 Малина, намираща се срещу Ски училище и гардероб на Пампорово АД.
3. На основните каси за продажба на билети – Студенец, Малина, Туристически Информационен център, до Лифт №1, Стойките, Мечи чал, Инфо-център хотел Перелик. За ползване на тази опция е необходимо КЛИЕНТЪТ да представи на някоя от така изброените каси копие на хартиен носител на QR кода и потвърждението за поръчката и покупката. Ако лифт картата/тите, която е закупена/са закупени са за 7 и повече дни е необходимо КЛИЕНТЪТ да заплати депозит/и за всяка използвана пластика за многократна употреба. Същото се отнася и ако КЛИЕНТЪТ пожелае

да заплати пластика за многократна употреба за карта с по-малка срочност, която впоследствие да може да ползва за презареждане.

Чл.19. Получаване на карта от "PICK-UP" устройство или Картомат.

1. При покупка на лифт карта/и или ски/сноуборд пакет/и със срочност от половин ден до 6 дни, за която/които не се изисква разпечатване на пластика/и за многократна употреба с присвоен уникален WTP номер, е необходимо КЛИЕНТЪТ да разпечата без промяна в резолюцията и размера листа с QR кода и/или да го съхрани на своя смартфон. За получаване на съответната карта е необходимо КЛИЕНТЪТ да сканира QR кода от телефона си или от принтираното копие чрез сканиращото устройство на някое от "PICK-UP" устройствата или Картоматите. След успешното сканиране ще се отпечата лифт картата/тите на стандартен смарт носител, който не следва да се пробива и се разчита безконтактно от системата при преминаване през вратите за контрол на достъпа до лифтовете. С един баркод може да се разпечата само веднъж лифт карта и системата незабавно отразява това.

2. При проблем с разпечатването на лифт карта/и на "PICK-UP" устройство или Картомат – КЛИЕНТИТЕ следва да се обърнат за съдействие към персонала на касите, където ще бъде разпечатана картата/тите, в случай, че не е отпечатана такава преди това.

Чл. 20 Презареждане на карти. Ако КЛИЕНТЪТ разполага със закупена от началото на сезона пластика за многократна употреба с WTP номер, не се изисква КЛИЕНТЪТ да минава през "PICK-UP" устройство, Картомат, или през касите на лифта. Изборът на период и плащането на услугата е достатъчно условие за безпроблемното преминаване на КЛИЕНТИТЕ през вратите за контрол на достъпа до лифтовите съоръжения. Единствено условие за това е да са минали най-малко 15 минути от момента на успешното регистриране на покупката и получаването на мейла с потвърждението ѝ и момента на преминаване през вратите.

Чл. 21. Получаване на услуги, свързани с покупка на ски пакети.

1. За вземането на лифт картите се спазват правилата, описани в чл. 18.

2. За получаване на ски оборудването, свързано със ски пакет „Лифт карта и Оборудване“ КЛИЕНТЪТ може да заяви мястото за получаването му на мейла, с който ДОСТАВЧИКЪТ му е изпратил фискалния бон, доказващ покупката. Изборът следва да се направи измежду следните гардероби на ДОСТАВЧИКА: 1. ски гардероб, разположен в Ски център 1 Туристически Информационен център, до Лифт №1 Турист.информационен център-Студенец; 2. ски гардероб, разположен непосредствено до касата на Ски център Студенец до Лифт № 2 Студенец-Снежанка и 3. ски гардероб на Пампорово АД на Ски център 2 Малина. Ако КЛИЕНТЪТ не направи това в срок до 2 дни преди ползване на услугата, оборудването се получава в ски център 2 Малина, в голямата сграда на ски гардеробите на ДОСТАВЧИКА, в гардероб № 6.

3. За получаване на пакети, свързани с групово обучение, КЛИЕНТЪТ следва да се яви в ски център2–Малина най-късно до 9:15 ч. на заявената от него началната дата за ползване на пакетната услуга, където от касата за продажба на ски услуги, намираща се непосредствено до голямата сграда на ски гардеробите на Пампорово АД, КЛИЕНТЪТ ще получи лифт карта, както и ще бъде разпределен да се оборудва в конкретен ски гардероб (ако пакетът им включва ски оборудване) и ще бъде разпределен при конкретен ски учител.

Чл. 22. Получаване на услуги, свързани с покупка на СПА пакет „Body&Soul“.

При покупка на този пакет се издават всички документи, подробно описани в чл. 11. Гривна за достъп до Медикъл- СПА център „Body&Soul“ се получава само на рецепцията на Медикъл – СПА центъра в хотел „Перелик“.

За издаването на гривната е необходимо да бъде представен разпечатан ваучер за ползване на центъра и листа с QR код-а от ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН.

VII. КОМПЕНСАЦИИ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл.23. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност, не възстановява стойността на закупените лифт карти и не дължи парични обезщетения в случай, че закупените лифт карти не могат да бъдат ползвани поради следните причини:

1. Прекъсване на електрозахранването;

2. Затваряне на ски зоната в курортен комплекс Пампорово и/ или тази в град Чепеларе/Мечи чал поради неблагоприятни климатични условия – силен вятър, обилен снеговалеж, липса на сняг, много ниски или много високи температури, мъгли, ураганен вятър, проливен дъжд и други;
 3. Частично затваряне на ски зоната в курортен комплекс Пампорово и/ или тази в град Чепеларе/Мечи чал – отделни ски писти и/или лифтове - за профилактика, по съображения за безопасност или за провеждане на спортни състезания, тренировки и/или други мероприятия.
 4. Нарушаване на целостта/повреда на лифт картата, в резултат от неправилно съхранение и експлоатация
 5. Загуба на лифт картата;
 6. Конфискуване или блокиране на лифт картата при неспазване на някое от условията по „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски пистите и въжените линии на територията на ски зоната в к.к Пампорово”; „Общи условия за предоставяне на услуги и правила за ползване на ски лифт и ски писта Мечи Чал в ски зоната на гр. Чепеларе (Мечи Чал)”;
 7. Болест или злополука на притежателя на лифт картата, възникнали по време на ползването ѝ;
 8. Прекратяване ползването на картата преди изтичане на нейната валидност от страна на лицето, което я е закупило, независимо от причината, която налага това.
 9. При възникване на форсмажорни обстоятелства, като пожар, наводнение, земетресение, законни стачки, война (обявена или необявена), ембарго, блокади, законни пречки, бунтове, размирици или други обективни пречки, представляващи непреодолима сила.
 10. При затваряне на ски зоната, курорта, Общината, Областта, региона или държавата от органите на държавната или местна власт, регионалната здравна инспекция, полицията и други в случай на извънредно положение, извънредна епидимологична обстановка или карантиниране на определени райони, най-общо наречено „lock down” (затваряне) и е свързано с лифт карти, които са с продължителност до 2 дни и когато е започнало тяхното използване.
 11. При невъзможност за установяване на транспортна връзка между ски зоните на курортен комплекс Пампорово и на град Чепеларе/Мечи чал поради затваряне на пътищата по определения маршрут на ски шатъл бусовете поради пътно-транспортни произшествия, аварии, при силен снеговалеж или снегонавяване, заледяване и други обективни, независещи от ДОСТАВЧИКА обстоятелства,;
 12. При липса на транспортна връзка между ски зоните на курортен комплекс Пампорово и на град Чепеларе/Мечи чал поради факта, че някоя от двете ски зони е затворена.
- Чл. 24. ДОСТАВЧИКЪТ ще компенсира КЛИЕНТИ, които са закупили лифт карти с продължителност 3 и повече дни, чието ползване е започнало преди обявения „lock down”(затваряне) по смисъла на чл.23, т.10, чрез предоставяне на възможност КЛИЕНТИТЕ да ползват лифтовите съоръжения за броя неизползвани дни по картата в срок до края на сезона, а ако това се окаже невъзможно – до края на следващия сезон 2021/2022. Презаверка на картата за ползване до края на зимен сезон 2020/2021 г. ще се прави след представяне на молба свободен текст от лицето, връщане на лифт картата и касовата бележка за покупката ѝ на касите на дружеството, непосредствено преди датата, на която ще се иска ползване на остатъка от срока. Когато е необходимо картата да се ползва през следващия сезон е необходимо до 15.04.2021 г. да се представи допълнително молба с искане за ползване за следващия сезон, към която са приложени следните данни: индивидуализиращи данни, информация за телефон и/или мейл за обратна връзка, да се приложи копие от фискалния бон и лифт карта със заверка „вярно с оригинала” и подпис на лицето.
- Чл. 25 ДОСТАВЧИКЪТ ще компенсира КЛИЕНТИ, които са закупили лифт карти с продължителност от половин до 13 дни и чието ползване не е започнало преди обявения „lock down”(затваряне) по смисъла на чл.23, т.10, чрез предоставяне на възможност клиентите да ползват лифтовите съоръжения за същия срок до края на сезона, а ако това се окаже невъзможно – до края на следващия сезон 2021/2022. Презаверка на картата за ползване до края на зимен сезон 2020/2021 г. ще се прави след представяне на молба свободен текст от лицето, връщане на лифт картата и касовата бележка за покупката ѝ на касите на дружеството, непосредствено преди датата, на която ще се иска ползване на остатъка от срока. Когато е необходимо картата да се ползва през следващия

сезон е необходимо до 15.04.2021 г. да се представи допълнително молба с искане за ползване за следващия сезон, към която са приложени следните данни: индивидуализиращи данни, информация за телефон и/или мейл за обратна връзка, да се приложи копие от фискалния бон и лифт карта със заверка „вярно с оригинала” и подпис на лицето.

Чл. 26. ДОСТАВЧИКЪТ ще компенсира частично невъзможността да бъде използвана закупена от КЛИЕНТИ сезонна лифт карта, чието ползване е стартирало, поради обявен „lock down”(затваряне), който засяга и к.к. Пампорово по следния начин:

а/ при „lock down”(затваряне), който продължи между 15 – 30 дни ще бъде възстановена 20% от цената на сезонната лифт карта в срок от 6 месеца след приключване на сезона;

б/ при „lock down”(затваряне), който продължи между 31 – 45 дни ще бъде възстановена 35% от цената на сезонната лифт карта в срок от 6 месеца след приключване на сезона;

в/ при „lock down”(затваряне), който продължи повече от 46 дни ще бъде възстановена 50% от цената на сезонната лифт карта в срок от 6 месеца след приключване на сезона;

За възстановяване на сумата е необходимо да се подаде молба изпратена на официалния адрес на дружеството в срок до 15 април 2021 г. Молбата следва да съдържа индивидуализиращи данни, информация за телефон и мейл за обратна връзка, да се приложи копие от фискалния бон и сезонната карта със заверка „вярно с оригинала” и подпис на лицето, както и номер на банкова сметка, по която да бъдат върнати парите.

Чл. 27. ДОСТАВЧИКЪТ ще компенсира невъзможността да бъде използвана закупена от КЛИЕНТИ сезонна лифт карта, чието ползване не е стартирало, поради обявен „lock down”(затваряне), който засяга и к.к. Пампорово и той продължи повече от 15 дни по следния начин:

а/ лицето може да реши да се ползва от компенсациите, предложени в чл.26 и да продължи да ползва картата след отмяната на „lock down” - а (затварянето);

б/ лицето може да се откаже изобщо от ползването на картата за сезон 2020/2021 и картата да бъде презаверена за следващия сезон 2021/2022, за което следва да подаде молба на официалния адрес на дружеството в срок до 30 януари 2021 г .

Чл. 28. Аналогични мерки се вземат и при закупуване на пакети, като съотношенията и компенсациите, описани за лифт картите се запазват и прилагат по аналогия и за пакетните услуги.

Чл. 29. При предварително закупуване на СПА пакет за конкретна дата и невъзможност за ползването му поради причини свързани със затваряне на хотела, на СПА центъра или при „lock down”(затваряне), който засяга и к.к. Пампорово ще бъде предоставена възможност дали се избира или да бъде бърната сумата платена за пакета или да бъде ползван центъра за период до края на 2021 г. В случай на затваряне на центъра Доставчика е длъжен да уведоми Клиента във възможно най-кратък срок, а клиента следва да посочи какъв избор между двете форми на компенсации е избрал. В случай, че пожелае да му бъде върната сумата той следва да изпрати номер на своя банкова сметка и парите ще му бъдат възстановени в срок до 15.04.2021 г.

Чл. 30. Всякакви оплаквания и рекламации, отнасящи се до услугите по продажба на карти за въжените линии, превозващи пътници, от страна на „Пампорово” АД в ски зоната в курортен комплекс Пампорово и в ски зоната на град Чепеларе/Мечи чал или предоставяне на пакетни ски услуги се разглеждат, ако са депозираны в писмена форма в управлението на „Пампорово” АД в хотел Перелик или на касите на лифтовете, най-късно до 48 часа след изтичане на валидността на ски картата.

Чл. 31. При получаване на писмени оплаквания и рекламации в определения в чл. 30 срок, „Пампорово” АД ще положи всички възможни усилия да задоволи исканията на клиентите, когато те са основателни.