

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ И ПРАВИЛА ЗА ПРОДАЖБА ПРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН “WEBSHOP.PAMPOROVO.ME” (ONLINE ПРОДАЖБА) НА СКИ 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 01.10.2024 г. и са валидни за зимен сезон 2024 г./2025 г.

Чл. 2. (1) Валидирането на online поръчка чрез сайта [www.pamporovo.me](http://www.pamporovo.me) и по-точно чрез платформата [webshop.pamporovo.me](http://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)” и „Общи условия на Пампорово АД за предоставяне на услуга ски-училище и ски оборудване под наем”.

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](http://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](mailto: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](mailto:kzld@cpdp.bg)

Уеб сайт: [www.cdpd.bg](http://www.cdpd.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](http://www.kzp.bg)

### **III. ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН**

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

- (1) Да извършат регистрация и създаване на профил за преглеждане на ЕЛЕКТРОНЕН МАГАЗИН и използване на допълнителните услуги за предоставяне на информация;
- (2) Да извършват 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-училищеи ски оборудване под наем”, 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 извършват 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 потвърдението 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](http://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)” и „Общи условия на Пампорово АД за предоставяне на услуга ски-училище и ски оборудване под наем”.

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. Ваучер, съдържащ QR код с информация за покупката, с който се получава лифт картата от подолу определените места в рамките на ски зоната на к.к. Пампорово и на долна станция на лифта на Мечи чал, както и 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 стандартни лифт карти със срок от половин ден – сутрешна неделна карта, валидна от 8:45 до 12:30 часа или следобедни с период на валидност от 11:45 до 16:30 часа на деня, за който са издадени, както и от един (1) ден до 7 дни, които важат за определен последователен брой дни в зависимост от вида на картата с конкретно определена начална дата на активиране на картата, както и сезонна (за всички дни или само за делнични дни (под делнични дни се разбира дните от понеделник до петък, включително и когато са официални празници)) лифт карта за деца (лица на възраст между 7 и 11,99 години), младежи (лица на възраст между 12 и 21.99 години) и възрастни (лица от 22 до 64.99 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 65 години, семейни лифт карти и карти, свързани с партньорски програми A1, OMV, VACB, ISIC, по които се ползват определени отстъпки и са свързани с определени допълнителни изисквания за ползване.

1.2. Сезонните карти (за всички дни или само за делнични дни (под делнични дни се разбира дните от понеделник до петък, включително и когато са официални празници)), 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, а когато се извършва презареждане на пластика, не е необходимо да се минава през касите.

1.3. По желание на КЛИЕНТИТЕ, те могат да получат карти със срочност от половин ден до 7 дни на пластика за многократна употреба (чип карта), но за целта следва да преминат 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) Купуват лифт карти „Select” със срок от половин ден – сутрешна неделна карта, валидна от 8:45 до 12:30 часа или следобедни с период на валидност от 11:45 до 16:30 часа, както и от един (1) ден до 7 дни, които важат за определен последователен брой дни в зависимост от вида на картата с възможност клиента сам да избере начална дата, от която я активира като мине през турникет на влек или лифт в ски зона Пампорово или Мечи чал.

(3) 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. Презареждането може да се осъществи само за карти, които не са активни към момента. Ако клиент е презаверил чип карта като е закупил карта Select с някаква срочност, то тази карта не може да бъде използвана за презареждане на стандартна карта, докато не се активира и не изтече срокът на валидност на картата „Select”.

## **V. ПРОЦЕДУРА ЗА ПРОДАЖБА ПРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН**

Чл. 13. За да реализира покупка КЛИЕНТЪТ следва да се регистрира или да влезе като гост в ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН. Регистрацията 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 услуга за получаване под наем на ски/сноуборд оборудване е необходимо да се даде информация за: пол, височина в см., тегло в кг., номер на обувки по европейска номерация.

Чл. 15. Преди преминаването към плащането е необходимо, КЛИЕНТЪТ внимателно да провери детайлите по поръчката, включително периода и конкретния вид услуга, която се заявява, когато се избира конкретен период и не се купуват карти “Select”, 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)” и

„Общи условия на Пампорово АД за предоставяне на услуга ски-училище и ски оборудване под наем”, 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 заверенасметката 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. 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 СКИ УСЛУГИ ПРИ ПОКУПКА ПРЕЗ ЕЛЕКТРОННИЯ МАГАЗИН**

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

1. "PICK-UP" устройства, разположени както следва:

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) на плац Студенец (Ски център Студенец) пред Ски гардероб и ски училище „Крива щека“.

в) в местността Малина - Ски център 2 Малина, срещу каса до Ски училище и гардероб на Пампорово АД.

г) фойето на хотел Орловец – до рецепцията;

д) фойето на хотел Перелик – до рецепцията;

е) пред Бар-ресторант Гламур Шале, разположен до централната улица на курорта в началото на хотел Перелик до търговския център на Перелик.

2. 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, Web shop 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 повече от 7 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 7 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 лифтовете съоръжения. Единствено условие за това е да са минали най-малко 15

минути от момента на успешното регистриране на покупката и получаването на имейла с потвърждението ѝ и момента на преминаване през вратите.

Чл. 21. Получаване на ски услуги, свързани с отдаване на ски/сноуборд оборудване под нам.

1. За получаване на ски/сноуборд оборудването, КЛИЕНТЪТ може да заяви мястото за получаването му на имейла, 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; 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.

## **VII. КОМПЕНСАЦИИ И РЕКЛАМАЦИИ**

Чл.22. 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 органи.
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. 23. 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, на касите на лифтовете или на електронната поща: [marketing@pamporovo.me](mailto:marketing@pamporovo.me) в срок до 14 дни от установяване на несъответствието на услугите, свързани с възможността за ползване на лифт картите или билетите.

Чл. 24. При получаване на писмени оплаквания и рекламации в определения в чл. 23 срок, „Пампорово” АД ще положи всички възможни усилия да задоволи исканията на клиентите, когато те са основателни.