

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ И ПРАВИЛА ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ПЪТНИЧЕСКИ ВЪЖЕНИ ЛИНИИ ПРЕЗ ЛЕТЕН СЕЗОН

I. ОБХВАТ

1.1. Настоящите общи условия се отнасят до предоставянето на услуги по продажба на билети и карти за въжени линии, превозващи пътници от страна на „Пампорово“ АД в к.к. Пампорово, уреждането на спорове, възникнали във връзка с тези услуги, определят правилата за ползване от туристите на услугите и съоръженията в планинската част от к.к. Пампорово, правилата за безопасно поведение на туристите, както и правилата за контрол върху спазването на установения в зоната ред.

1.2. Планинската част на курортен комплекс Пампорово обхваща: териториите около връх Снежанка, в които има обособени пътеки за пешеходен туризъм, вело зона с трасета за планинско колоездене с различна степен на натоварване и с трасета за спускане с велосипеди с различна степен на трудност.

1.3. Настоящите общи условия се отнасят основно до предоставянето на услуги по превоз на пътници и велосипеди с лифтовите съоръжения, собственост на „Пампорово“ АД, както и до предоставянето под наем от „Пампорово“ АД и ползването от туристите на велосипеди за планинско колоездене.

1.4. Ползването на трасета за планинско колоездене и спускане с велосипеди в планинската част на к.к. Пампорово става на собствен риск и лична отговорност на велосипедистите, които сами преценяват възможностите и уменията си и избират трасетата, които да ползват.

1.5. При планинско колоездене и спускане с велосипеди във вело парка в планинската част на к.к. Пампорово, туристите са длъжни да са екипирани с предпазни каски.

1.6. „Пампорово“ АД не носи отговорност, не изплаща обезщетения и компенсации при получени травми или при смърт, вследствие на злополуки, настъпили при планинско колоездене и спускане с велосипеди в планинската част на к.к. Пампорово.

1.7. „Пампорово“ АД носи отговорност за транспортирането на пътници и велосипеди с лифтовото съоръжение.

1.8. При закупуване на карта или билет за превоз на пътници и велосипеди с лифтовите съоръжения, ползвателите на услугата са длъжни да декларират, чрез попълване на нарочна декларация, че освобождават от отговорност „Пампорово“ АД и ползват трасетата за планинско колоездене и спускане с велосипеди на собствен риск и отговорност. Непълнолетните лица (под 18 навършени години – деца и младежи) са длъжни да предоставят на служителите на касите на дружеството предварително попълнена декларация, със съдържание по предходното изречение, подписана от техните родители/ настойници, преди закупуване на карта за ползване на лифтовите съоръжения, ако възнамеряват да превозват със себе си велосипеди.

II. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Трасетата във вело парка в планинската част на курортен комплекс Пампорово са общодостъпни. Те са обозначени и разграничени по степен на сложност условно, единствено с предупредителна цел и с цел предварителна преценка на възможностите от страна на велосипедистите, с оглед избягване на злополуки и инциденти при ползването им. „Пампорово“ АД не носи отговорност относно определената степен на трудност (която има единствено индикативен и превантивен характер), относно поддръжката и състоянието на трасетата за планинско колоездене и спускане с велосипеди

2.2. Пътническите въжени линии (лифтове) в к.к. Пампорово са изградени функционират в съответствие с приложимите законови разпоредби в Република България и съгласно Удостоверение № ПД116/ 04.09.2008 год., обслужват се от квалифициран персонал, отговарят на условията за безопасност и се контролират от съответните държавни органи

2.3. Информацията, свързана с обозначаване на трасетата за планинско колоездене и спускане с велосипеди по чл.2.1. по-горе в планинската зона на к.к. Пампорово, както и тази, касаеща работещите пътническите въжени линии се обявяват на публично място – на информационни табла, разположени при началните станции на работещите въжените линии и/или при подхода към трасетата/маршрутите. На информационните табла се поставя легенда на използваните маркировки, знаци и обозначения, както и информация за близките медицински пунктове и планински спасителни служби, телефонни номера за връзка при спешни случаи и злополуки.

2.4. Туристите, ползващи пешеходната и вело зоната в планинската част на к.к. Пампорово, са длъжни да се запознаят с настоящите общи условия и павила за ползване и да се съобразяват с техните разпоредби. Те са длъжни да се съобразяват с указанията и ограниченията, обявени публично на информационните табла, разположени пред основните лифтове, както и с инструкциите дадени от обслужващия персонал на лифтовете и атракциите, относно правилното им

използване, с цел ограничаване риска от злополуки и инциденти и избягване на прекъсване на работата на съоръженията в зоната.

2.5. Туристите (а в случай, че са малолетни или непълнолетни – техните родители/настойници или придружители) носят лична отговорност и на свой риск ползват пътническите въжени линии, наличните съоръжения и обособени трасета и алеи. Преди да започне да използва услугите, предоставяни в планинската част на к.к. Пампорово, всеки турист е длъжен да прецени своето психическо и физическо състояние в момента, конкретните климатични условия, дали е в състояние и притежава ли нужното ниво умения за извършване на съответните действия.

2.6. Туристите (а в случай, че са малолетни или непълнолетни – техните родители/настойници или придружители) носят лична отговорност за състоянието на екипировката си и са длъжни да поддържат екипировката си в изправност.

2.7. „Пампорово“ АД не носи отговорност, не изплаща обезщетения и компенсации при получени травми или при смърт, вследствие на злополуки с туристи във планинската зона на к.к. Пампорово, които са в резултат на тяхно поведение и несъобразяване със състоянието и възможностите им, с конкретните климатични условия, с указанията и ограниченията, обявени публично на информационните табла в зоната на основните лифтове, както и с инструкциите дадени от персонала, обслужващ съоръженията.

2.8. „Пампорово“ АД не носи отговорност и няма задължение да прави за своя сметка и да предоставя на туристите, ползващи услуги в планинската зона на к.к. Пампорово застраховка със застрахователно покритие на основните рискове – смърт и трайна загуба на трудоспособност, медицински разноски и репатриране на застрахования вследствие на злополука. Всеки турист може по свое желание и усмотрение да сключи индивидуална застраховка с такова застрахователно покритие преди идването си в комплекса.

III. ОСНОВНИ ПРАВИЛА ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ЛИФТОВИТЕ СЪОРЪЖЕНИЯ

3.1. Работното време на лифтовете е от 9:00 часа до 17:00 часа без почивен ден.

3.2. Работното време на касите на лифтовете (Туристически център 1 /бивша Автогара/ и Студенец), на вело гардебор Студенец и приключенски парк Язовира е от 09:00 часа до 17:00 часа, без почивен ден.

3.3. Работното време на лифт Студенец - Снежанка и Туристически център 1 (бивша Автогара) - Студенец е от 09:00 часа до 17:00 часа, без почивен ден.

3.4. Не се разрешава използването на въжените линии и/или карането на велосипеди от лица без предпазни каски, във видимо нетрезво състояние и/или под влиянието на други упойващи вещества.

3.5. Не се разрешава карането на велосипеди (mountain bikes) по обособените и обозначени ски писти в планинската част на к.к. Пампорово.

3.6. Забранява се движението на мотори и АТВ машини по ски пистите на к.к. Пампорово, както през деня, така и през нощта. Изключение правят само случаите, в които има необходимост от спешна медицинска помощ от ПСС (планинската спасителна служба), намеса на полицията или възникнал технически проблем по съоръженията. Движението на мотори и АТВ машини може да се извършва само извън ски-пистите в к.к. Пампорово, по специално определени за целта маршрути.

IV. ПРАВИЛА ЗА БЕЗОПАСНО ПОВЕДЕНИЕ НА ТУРИСТИТЕ ВЪВ ПЛАНИНСКАТА ЗОНА НА К.К. ПАМПОРОВО.

4.1. Препоръчва се на туристите, с цел избягване на злополуки и инциденти и с оглед тяхната безопасност, да се съобразяват с предупредителните маркировки, знаци и обозначения и да използват пътеките за пешеходен туризъм, трасетата за планинско колоездене и трасетата за спускане с велосипеди, съобразно собственото им моментно състояние (физическо и психическо), възможностите им и климатичните условия.

4.2. Препоръчва се карането на велосипеди в планинската зона на к.к. Пампорово да се извършва в рамките на светлата част на денонощието и е на собствен риск и лична отговорност от всеки турист.

4.3. Всички туристи са длъжни с поведението си по трасетата за планинско колоездене и трасетата за спускане с велосипеди и при ползването на въжените линии да не застрашават или да не затрудняват себе си и останалите туристи.

4.4. Всички велосипедисти са длъжни във всеки момент да са в състояние да контролират велосипедите си, да се движат по трасетата за планинско колоездене и трасетата за спускане с велосипеди, като съобразяват скоростта и начина си на придвижване с възможностите си, условията на терена, климатичните условия и натовареността на движението. В зони, характеризиращи се с натовареност и намалена видимост, те са длъжни да се движат с намалена скорост.

4.5. Всички велосипедисти, които се движат отпред, са с предимство пред тези, които са зад тях. Движещите се отзад велосипедисти са длъжни да не застрашават по никакъв начин тези пред тях, като се движат на подходящо разстояние.

4.6. При изпреварване на трасетата за планинско колоездене и трасетата за спускане с велосипеди, изпреварващият велосипедист е длъжен да осигури достатъчно място за всяко съзнателно или несъзнателно движение на изпреварвания велосипедист.

4.7. При навлизане в обозначено трасе (първоначално или след спиране), както и при необходимост от придвижване нагоре по трасето, всеки велосипедист е длъжен да се огледа и след като прецени обстановката, да се включи така, че да не застрашава себе си или останалите туристи.

4.8. Спирането в тесни участъци на трасето или на места с намалена видимост е допустимо само в краен случай, като спрелият велосипедист при първа възможност незабавно се изтегля на безопасно място. При падане на такова място, велосипедистът се изтегля на безопасно място, колкото е възможно по-бързо.

4.9. Ходенето по обозначените трасета за планинско колоездене, както и качването и слизането по трасетата за спускане с велосипеди, от туристи без велосипед не се препоръчва, с цел избягване на конфликтни точки, злополуки и инциденти. Препоръчва се те да ползват пешеходни пътеки, встрани от тях.

4.10. При злополука, ползващите велосипед туристи са длъжни да обезопасят пострадалия и незабавно да уведомяват планинската спасителна служба и Ръководителя на ПВЛ звеното, както и да предоставят на разположение своето име и адрес. При по-сериозни инциденти, когато е ясно, че трасето няма да може да се ползва известно време, е необходимо ръководителят на звено ПВЛ да организира предупреждаването на туристите с велосипеди за временната невъзможност за ползване на конкретното трасе.

V. УСЛОВИЯ ЗА ИЗДАВАНЕ, ПРОДАЖБА, ВАЛИДНОСТ И ПОЛЗВАНЕ НА БИЛЕТИ И ЛИФТ КАРТИ ЗА ВЪЖЕНИТЕ ЛИНИИ В ПЛАНИНСКАТА ЧАСТ НА К.К. ПАМПОРОВО

5.1. Всички видове билети и лифт карти за ползване на въжените линии в к.к. Пампорово се издават и продават само и единствено от „Пампорово“ АД на касите на дружеството, разположени при началните станции на лифтовете.

5.2. Билети за преминаване през съоръженията се издават и продават и чрез картомати, собственост на „Пампорово“ АД, разположени до лифт касата на Туристически център 1 (бивша Автогара) и Студенец.

5.3. Карти полудневни, едnodневни, дву-, три- и четири-дневни за ползване на двете лифтови съоръжения в посока качване могат да се закупят и през интернет магазина, но се изисква преминаване през лифт каса, където се представя декларация, попълнена от лицето, а ако то е непълнолетно от негов родител/настойник, че ще ползва вело трасета за спускане и маршрутите за планинско колоездене на собствен риск. При закупуване на карта се плаща депозит за ползване на пластика за многократно презареждане. При наличие на пластика за многократно презареждане и еднократно попълнена и предоставена декларация през летен сезон 2022, тази пластика може да се презарежда през интернет магазина и не е необходимо последващо преминаване през касите на дружеството.

5.4. Цените на различните видове билети и лифт карти са в български лева и са обявени от „Пампорово“ АД в ценоразпис на билетите и карти за ползване на въжените линии в к.к. Пампорово. Ценоразписът е поставен на видно място във всяка каса на дружеството и е качен в официалния сайт на „Пампорово“ АД – www.pamporovo.me

5.5. Работното време на касите за продажба на лифт карти и билети е от 09:00 до 17:00 часа, без почивен ден. Билети се издават от картоматите денонощно, като заплащането на цената им се извършва с банкови дебитни и кредитни карти. Интернет магазина за продажба на карти и пакети е: webshop.pamporovo.me

5.6. „Пампорово“ АД издава и продава следните видове билети и лифт карти за ползване на въжените линии в курортен комплекс Пампорово:

5.6.1. Билети – за преминаване през лифтовите съоръжения. Всяко преминаване през турникет, независимо от посоката – качване към върха или слизане се зачита за едно преминаване. Билетите важат само в рамките на деня, в който са издадени и за преминаване само веднъж през горните и/или долни станции на турникетите на двата работещи лифта.

А) еднократно преминаване - за преминаване нагоре или надолу. При закупуване на билета се указва посоката на преминаване нагоре или надолу и номера на лифта, който ще се използва.

Б) двукратно, трикратно, четирикратно преминаване – позволява комбиниране на посоката на движение нагоре и надолу между двата работещи лифта и не могат да се ползват само в посоки нагоре. При закупуване на билета се указва посоката на преминаване нагоре или надолу и номерата на лифтовете, които ще се използват.

В) Фамилен билет за двукратно, трикратно и четирикратно преминаване – издава се за семейства и включва възможност за ползване от семейства при условията по буква Б), които включват следните възможни комбинации – един възрастен с две лица на възраст между 7 и 17.99 години; двама възрастни с едно лице на възраст между 7 и 17.99 години; двама възрастни с две лица на възраст между 7 и 17.99 години; двама възрастни с три лица на възраст между 7 и 17.99 години;

5.6.2. Лифт карти

А) Полудневни, едnodневни, двудневни, трidневни и четиридневни лифт карти, както и сезонните лифт карти, даващи възможност за ползване на двете работещи през лятото лифтови съоръжения само в посока нагоре за съответния брой последователни дни. Картите са персонални (поименни), безконтактни, с чип и снимка на притежателите им. Издават се при заплащане на депозит от 6.00 лв. (за една лифт карта), който се връща при връщане на картата и задължителното представяне на съответния фискален бон, удостоверяващ нейната покупка на някоя от касите на лифтовете, работещи през летния сезон.

5.7. В цената на всеки закупен билет/лифт карта е включена застраховка при превоз на пътници при транспортирането им в пътнически въздени линии. В цената не е включена планинска застраховка, т.е. в случай на злополука, извън подхода за качване и слизане на лифтовото съоръжение, ако лицето не си е направило самостоятелно планинска застраховка, то то или неговите близки следва да заплати/тят на ПСС разходите за издирване, търсене, оказване на първа помощ и транспортиране до най-близкия медицински пункт.

5.8. Лифт картите с валидност 1, 2, 3 и 4 дни, както и сезонните лифт карти са персонални. Те се издават и продават само на касите, разположени при началните станции на лифтовете, обслужващи вело-парка и/или през интернет магазина на „Пампорово“ АД и задължително съдържат име, фамилия и снимка на ползвателя.

5.9. Деца, ненавършили 7 години, ползват въздените линии в к.к. Пампорово безплатно. Ползването на въздените линии от деца ненавършили 7 години се допуска само с пълнолетен придружител, който носи отговорност за безопасността им при транспортиране.

5.10. Лифт карти и билети за деца, навършили 7 години, но ненавършили 12 години, се продават на каса и/или чрез картомати и/или през интернет магазина на „Пампорово“ АД по цена за деца, определена в ценоразписа. За издаване на карта за дете на лица над 10-годишна възраст се изисква предоставяне на документ, удостоверяващ възрастта – ученическа книжка, ученически бележник, паспорт или друг документ, съдържащ тази информация.

5.11. Лифт карти и билети за младежи - лица на възраст между 12 и 18 ненавършени години се продават на каса и/или чрез картомати и/или през интернет магазина на „Пампорово“ АД като при преминаване през касата лицата са задължени да покажат лична карта/ученическа карта или бележник, доказващи възрастта на лицето.

5.12. Лифт карти и билети за възрастни – предназначени за лица на възраст над 18 навършени години.

5.13. Лица с над 50% нетрудоспособност ползват намаление от цената за билети и лифт карти срещу предоставяне на копие от ТЕЛК решение.

5.14. Всяко лице закупило билет или лифт карта е длъжно да пази билета/картата за проверка на нейната редовност от оторизираните за това лица.

5.14.1. Оторизирани да извършват проверка на ползваните от туристите билети/карти при подхода към контролно-пропускателната система за въздените линии, са служителите на „Пампорово“ АД, обслужващи въздените линии, както и лицата, осъществяващи контрол на достъпа до въздените линии. Легитимирането на лицата, имащи право да извършват проверка, става със служебна карта.

5.14.2. За нередовна по смисъла на настоящите общи условия се счита следната лифт карта: детска лифт карта/билет, ползвани от лице, навършило 12 години; младежка лифт карта/билет, ползвани от лице, навършило 18 години; поименна лифт карта, ползвана от лице различно от лицето, на което е издадена; лифт карта с подправен срок на валидност и/или с подправени имена и снимка.

5.15. Всяко лице, закупило билет или лифт карта е длъжно при поискване да покаже билета/лифт картата на оторизираните лица за проверка на нейната редовност.

5.16. Забранено е продаването и препродаването на лифт карти, извън касите, картоматите и интернет магазина, собственост на „Пампорово“ АД.

5.17. Лицата, закупили лифт карти нямат право по каквато и да е причина да ги преотстъпват за ползване или да ги препродават на други лица.

5.18. При констатирани от оторизирани лица нарушения на забраните по предходните т. 5.16 и т. 5.17, преотстъпните/продадени/препродадени лифт карти се конфискуват, за което се съставя констативен протокол.

5.19. При установяване на нередовна лифт карта/билет в момента на преминаването през контролно-пропускателната система, нередовната лифт карта/билет се конфискуват, като се съставя протокол от оторизираните лица и на лицето, което я ползва се отказва достъп до въздените линии.

VI. КОМПЕНСАЦИИ И РЕКЛАМАЦИИ

6.1. „Пампорово“ АД 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:

6.1.1. Прекъсване на електрозахранването.

6.1.2. Неблагоприятни климатични условия – силен или ураганен вятър, проливен дъжд, летни бури с мълнии и гръмотевици, наводнения и други природни бедствия.

6.1.3. Извънредно затваряне на някой от лифтовете по съображения за безопасност и/или аварийен ремонт.

6.1.4. Конфискуване или блокиране на лифт картата при неспазване на някое от настоящите общи условия.

6.1.5. Прекратяване ползването на картата преди изтичане на нейната валидност от страна на лицето, което я е закупило независимо от причината, която налага това.

6.2. Всякакви оплаквания и рекламации, отнасящи се до услугите по продажба на билети и карти за въздените линии, превозващи пътници, от страна на „Пампорово“ АД в курортен комплекс Пампорово се разглеждат, ако са депозирани в

писмена форма в управлението на „Пампорово“ АД в хотел Перелик, в Туристически център Пампорово или на касите на лифтовете, най-късно до 24 часа след изтичане на валидността на картата или билета.

6.3. При получаване на писмени оплаквания и рекламации в определения в т. 6.2. срок, „Пампорово“ АД ще направи всякакви възможни усилия да задоволи исканията на клиентите, когато те са основателни.

VII. ПРАВИЛА ЗА КОНТРОЛ ВЪРХУ СПАЗВАНЕТО НА УСТАНОВЕНИЯ РЕД ПРИ ПОЛЗВАНЕ НА ЛИФТОВИТЕ СЪОРЪЖЕНИЯ В К. К. ПАМПОРОВО

7.1. Контролът по спазването на установените в настоящите общи условия правила за ползване от туристите на предоставяните услуги и правилата за безопасно поведение на туристите в курортен комплекс Пампорово, както и налагането на предвидените в настоящите общи условия санкции се извършва от оторизирани лица – представители на собственика на възжените съоръжения. Оторизираните лица имат следните правомощия:

7.1.1. Да извършват цялостен контрол върху спазването на установения ред по лифтовите съоръжения.

7.1.2. Да осъществяват контролни проверки на случаен принцип за редовността на използваната лифт карта.

7.1.3. Да следят за нерегламентирано движение на мотори, АТВ машини и (mountain bikes) по обособените и обозначени ски писти в планинската част на к.к. Пампорово.

7.1.4. Да следят и да не допускат ползването на трасетата за планинско колоездене и трасетата за спускане с велосипеди във вело зоната и обслужващите ги възжени линии в ски зоната на к. к. Пампорово от лица без предпазни каски, с неадекватно поведение, във видимо нетрезво състояние и/или под въздействие на упойващи и/или наркотични вещества.

7.1.5. Да следят и да не допускат ползването на трасетата за планинско колоездене и трасетата за спускане с велосипеди и обслужващите ги възжени линии в ски зоната на к. к. Пампорово от лица по начин, застрашаващ както собственото им здраве и безопасност, така и здравето и безопасността на останалите туристи.

7.2. При констатиране на нарушения, оторизираните лица:

7.2.1. Изготвят протокол за констатиране на извършеното нарушение, който се подписва от нарушителя;

7.2.2. Конфискуват незабавно нередовните лифт карти, открити при проверки, както и лифт картите на нарушителите на настоящите общи условия и определените с тях правила, което се вписва в протокола.

7.2.3. Ограничават ползването на лифтовите съоръжения от туристи, които не изпълняват тези общи условия, или не спазват инструкциите, дадени от персонала, или с действията си застрашават както собственото си здраве и безопасност, така и здравето и безопасността на останалите туристи, обществената сигурност и/или нарушават обществения ред.

7.3. Всеки ползвател на услуги на територията в планинската зона на к.к. Пампорово е длъжен да оказва съдействие при извършване на проверка от оторизираните лица.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

8.1. Всеки ползвател на услугите на територията на планинската зона на к.к. Пампорово може да подаде сигнал за нарушение на някои от общите правила на тел. 070017702 или на тел. 030959085.

Планинската спасителна служба отговаря на тел. 030958336 или тел. 0887100245.

8.2. Всеки ползвател на услуги на територията на к.к. Пампорово може да изпрати имейл със запитване на: marketing@pamporovo.me

8.3. Всеки ползвател на услуги за превоз на пътници с лифтови съоръжения в к.к. Пампорово, който е закупил лифт карта или билет от касите, картوماتите или интернет магазина на „Пампорово“ АД, се съгласява с настоящите Общи условия и према да ги спазва и да се съобразява с тях.

8.4. Настоящите Общи условия са обявени на касите за продажба на лифт карти и билети на територията на к.к. Пампорово, в Информационния център на „Пампорово“ АД в хотел Перелик, хотел Орловец и на официалния сайт на „Пампорово“ АД www.pamporovo.me

8.5. „Пампорово“ АД си запазва правото да променя и допълва настоящите Общи условия, като промените влизат в сила по отношение на трети лица от датата на публичното им обявяване на определените в предходната точка места.

8.6. Всякакви спорове, които могат да възникнат във връзка с предоставяните услуги, предмет на настоящите общи условия, както и във връзка с тяхното тълкуване и прилагане, се разрешават чрез преговори. В случай на непостигане на съгласие, спорът се отнася за решаване пред компетентния български съд по седалището на управление на „Пампорово“ АД. Приложими са разпоредбите на действащото българско законодателство.

Настоящите общи условия са приети с решение, обективизирано в Протокол от дата 15.06.2022 г. на Съвета на директорите на „Пампорово“ АД и са в сила от датата на тяхното приемане.