

REGULAMIN

Internetowej rezerwacji i sprzedaży TourPassów/SkiPassów KW innych produktów Polskich Kolei Linowych SA w ośrodku Kasprowy Wierch (wersja obowiązująca od dnia 10 maja 2018 r.)

§ 1. [postanowienia wstępne]

1. Rezerwacja i sprzedaż TourPassów/SkiPassów KW oraz innych produktów, jest prowadzona przez Polskie Koleje Liniowe Spółkę Akcyjną z siedzibą w Zakopanem, przy ul. Krupówki 48, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia, XII Wydział Gospodarczy - KRS, do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000429345, o kapitale zakładowym wynoszącym 172.700.000 PLN, wpłaconym w całości, NIP 736-17-16338, REGON 122633430, zwaną dalej „PKL SA”.
2. Internetowa rezerwacja i sprzedaż TourPassów/SkiPassów KW oraz innych produktów jest prowadzana na zasadach określonych niniejszym regulaminem, zwanym dalej „Regulaminem”.
3. Na potrzeby niniejszego Regulaminu PKL SA wprowadza słowniczek nadając poniższym pojęciom następujące znaczenie:
 - 3.1. Użytkownik - każda osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych nie będąca przedsiębiorcą w rozumieniu odrębnych przepisów, która korzysta z systemu sprzedaży online;
 - 3.2. Dokumentem uprawniającym Użytkownika do korzystania z usług świadczonych przez PKL SA na obszarze Ośrodka Kasprowy Wierch są:
 - 3.2.1.1. TourPass - dokument uprawniający do przejazdu koleją Kasprowy Wierch w jedną lub dwie strony w zależności od wybranej przez Użytkownika wynikającej z aktualnego Cennika stawki za przejazd koleją, przy czym cena TourPassu na Kolej Linową Kasprowy Wierch składa się z następujących składowych (elementów):
 - biletu
 - opłaty za udostępnienie obszaru Tatrzańskiego Parku Narodowego;
 - opłaty za miejscówkę (gwarancja rezerwacji miejsca w wagonie kolei linowej na dany dzień i godzinę)
 -

- opłaty za priorytet/rezerwację (o ile występuje).
- opłata dodatkowa

Ponadto TourPass potwierdza zawarcie umowy przewozu bagażu podręcznego i psa przewodnika pomiędzy Użytkownikiem, a PKL SA;

3.2.1.2. SkiPass KW - dokument uprawniający do wielokrotnego korzystania z przejazdów kolejami i wyciągami narciarskimi na terenie Ośrodka Kasprowy Wierch zgodnie z wybraną przez Użytkownika wynikającą z aktualnego Cennika stawką, przy czym cena SkiPassu KW składa się z następujących składowych (elementów):

- biletu narciarskiego
- opłaty za udostępnienie obszaru Tatrzańskiego Parku Narodowego;
- opłaty za miejscówkę (gwarancja rezerwacji miejsca w wagonie kolei linowej na dany dzień i godzinę)
- opłaty za priorytet/rezerwację (o ile występuje)
- opłata dodatkowa

Identyfikacja następuje w momencie odczytu SkiPassu KW na pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą.

3.2.1.3. SkiPass TOP Skitour - dokument uprawniający do wielokrotnego korzystania z kolei krzesełkowych w kottach Gąsienicowym oraz Goryczkowym bez przejazdu koleją linową KW. Występują 2 rodzaje:

- Terminowy (np. dzienny) – ważny w określonym terminie.
- Wieloprzejazdowy (np. 10 przejazdowy) – ważny przez cały sezon zimowy, nie podlega zwrotowi.

Identyfikacja następuje w momencie odczytu SkiPassu TOP Skitour na pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą.

3.3. PKLpass - karta elektroniczna dostępna za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży, skipassomacie lub w odpowiednio oznaczonych punktach, która umożliwia danemu Użytkownikowi zapisywanie zakupionych przez niego SkiPassów/SkiPassów

KW/Tourpassów/biletów uprawniająca danego Użytkownika do wstępu do 7 (siedmiu) Ośrodków, tj. Góry Parkowej, Góry Żar, Gubałówki, Jaworzyny Krynickiej, Kasprowego Wierchu, Palenicy oraz Mosornego Gronia po uprzednim dokonaniu zakupu skipassu/Skipass KW na poszczególny Ośrodek; Pkypass występuje w formie:

- a. karty bezzwrotnej (patrz 3.4)
- b. karty zwrotnej

3.4. Kaucja - Przy wydawaniu karty zwrotnej pobierana jest kaucja zwrotna w wysokości 10 zł. Kaucja nie podlega zwrotowi w wypadku utraty lub widocznego uszkodzenia mechanicznego karty.

3.5. Kara za brak Tourpassu KW i SkiPassu KW - opłata za przejazd przez Użytkownika Koleją lub wyciągiem na terenie Ośrodka bez ważnego TourPassu/SkiPassu KW, bądź bez posiadania uprawnień do skorzystania ze stawek preferencyjnych (ulgowych), bądź nieuprawnionego przekazania przez Użytkownika ważnego SkiPassu/SkiPassu KW osobie trzeciej. Wysokość kary naliczana jest według stawki z Cennika PKL SA z Karę Użytkownik uiszcza na miejscu, w razie odmowy jej zapłaty PKL SA są uprawnione do wezwania i skorzystania z asysty Policji;. PKL SA uprawniony jest do zablokowania uprawnień w przypadkach opisanych powyżej.

3.6. Bagaż podręczny – Użytkownik uprawniony jest do posiadania przez przy sobie jednej sztuki torby podróżnej, plecaka, wózka dziecięcego, leżaka bez pokrowca, deski snowboardowej, a także jednej pary nart wraz z kijkami, pod warunkiem, że:

- a) suma trzech wymiarów bagażu podręcznego (długość + szerokość + wysokość) nie przekracza 130 cm; nie obejmuje sprzętu narciarskiego
- b) oraz poniższych norm masy:

ba) nie więcej niż 10 kg dla pojedynczej sztuki torby podróżnej, koszyka ręcznego, deski snowboardowej, a także jednej pary nart wraz z kijkami,

bb) nie więcej niż 20 kg dla pojedynczej sztuki wózka dziecięcego, sanek dziecięcych oraz leżaka bez pokrowca.

4. Internetowa rezerwacja i sprzedaż TourPassów/SkiPassów KW/ oraz innych produktów, odbywa się za pomocą strony internetowej pod adresem www.sklep.pkl.pl, zwanej dalej „Internetowym systemem sprzedaży”.

5. Użytkownicy, korzystając z Internetowego systemu sprzedaży, są zobowiązani do przestrzegania przepisów obowiązującego prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu, Regulaminu korzystania z Ośrodka Turystyczno – Narciarskiego Kasprowy Wierch zarządzanego przez Polskie Koleje Linowe SA oraz Regulaminów dotyczących świadczenia usług dodatkowych. Użytkownicy nie mogą wykorzystywać Internetowego systemu sprzedaży do dostarczania komukolwiek treści o charakterze bezprawnym.
6. Użytkownicy Internetowego systemu sprzedaży przyjmują do wiadomości fakt, że bezpieczne kursowanie kolei i wyciągów jest uzależnione od panujących warunków atmosferycznych, oraz że w przypadku pogorszenia się tych warunków kursowanie kolei, wyciągów może zostać bez uprzedzenia i do odwołania wstrzymane. PKL SA informuje, że aktualny rozkład jazdy kolei i wyciągów oraz dane o panujących warunkach atmosferycznych są dostępne w Ośrodku Kasprowy Wierch.
7. Do korzystania z Internetowego systemu sprzedaży niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) dysponowanie komputerem klasy PC lub urządzeniem przenośnym;
 - b) dostęp do sieci Internet;
 - c) zainstalowanie w systemie komputera lub urządzenia przenośnego przeglądarki internetowej (Internet Explorer wersja minimum 11.0, Mozilla Firefox wersja minimum 50.0, Opera wersja minimum 42.0, Google Chrome wersja minimum 55.0) oraz oprogramowania do otwierania plików pdf.
8. Internetową rezerwację i sprzedaż TourPassów/SkiPassów KW innych produktów prowadzi się przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę z wyjątkiem koniecznych przerw technicznych lub awarii. Odbioru SkiPassu KW Użytkownicy Internetowego systemu sprzedaży mogą dokonywać w specjalnych automatach „skipassomatach” oznaczonych punktach sprzedaży oznaczonych napisem Skipass, pełna lista lokalizacji „skipassomatów” poniżej:
 - a) Góra Żar, ul. Górska 21, 34-312 Międzybrodzie Żywieckie (stacja dolna)
 - b) Gubałówka, ul. Na Gubałówkę, 34-500 Zakopane; (stacja dolna)
 - c) Jaworzyna Krynicka, ul. Czarny Potok 75, 33-380 Krynica Zdrój (stacja dolna)
 - d) Palenica, ul. Główna 7, 34-460 Szczawnica (stacja dolna)
 - e) Kasprowy Wierch ul. Kuźnice 14, Zakopane 34-500 (stacja dolna)

- f) Krupówki 48, Zakopane 34-500 (budynek biura Spółki)
9. Czas świadczenia usługi przez PKL SA na rzecz Użytkownika dokonującego zakupu danego produktu za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży jest uzależniony od rodzaju danego TourPassu /SkiPassu KW i innego produktu oraz okresu jego ważności.

§ 2 [TourPassy, SkiPassy KW - wysokość opłat za ich zakup lub wydanie]

1. PKL SA zastrzega, że w przypadku znacznego zainteresowania daną usługą - PKL SA może wprowadzić ograniczenie liczby oraz rodzaju /TourPassów/SkiPassów KW, które dany Użytkownik może zarezerwować i kupić na określony termin.
2. Każdy Użytkownik SkiPassu KW/Tourpassu zostaje poddany procesowi identyfikacji przypisującemu do niego dany Skipass KW/Tourpass. Proces identyfikacji dokonuje się podczas pierwszego przejścia przez bramkę.
3. Zabrania się Użytkownikowi udostępniania osobom trzecim przypisanego do niego SkiPassu KW/Tourpassu oraz korzystania z nich niezgodnie z obowiązującymi ulgami pod rygorem obowiązku uiszczenia kary za brak Tourpassu/SkiPassu KW oraz zablokowanie uprawnienia.
4. Zabrania się Użytkownikom korzystania ze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego bez ważnego TourPassu/SkiPassu KW pod rygorem obowiązku uiszczenia kary za brak TourPassu/SkiPassu KW, przy czym za korzystanie usług PKL SA uważa się również brak posiadania lub okazania pracownikowi obsługi technicznej PKL SA przez danego Użytkownika dokumentu stwierdzającego uprawnienie ww. osoby do skorzystania ze stawki preferencyjnej (ulgowej) zgodnie z Cennikiem PKL SA obowiązującym w dniu świadczenia tej usługi.
5. Pracownicy obsługi mają prawo kontroli przestrzegania przez Użytkownika zasad korzystania z TourPassów/SkiPassów KW/PKLpassów.
6. Uprawnienia do ulg określają poniższe postanowienia:
 - A. Uprawnionymi do ulg przy zakupie TourPassów po przedłożeniu stosownych dokumentów są:
 - a) Dzieci do ukończenia 4. roku życia, przy czym przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny dziecka jest zobowiązany do okazania PKL SA dokumentu w celu uzyskania ww. ulgi na przewożone przez niego dziecko;
 - b) Osoby małoletnie w wieku od 4 do 15 lat na podstawie dokumentu stwierdzającego wiek.

- c) Młodzież pobierająca naukę od 15 roku do ukończenia 26 roku życia na podstawie polskiej ważnej legitymacji szkolnej, studenckiej lub ważnej legitymacji doktoranta poświadczonej na kolejny okres ważności przez uczelnię wyższą lub na podstawie legitymacji ISIC lub Euro 26;
- d) osoby, które ukończyły 65. rok życia na podstawie ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem;
- e) Osoby niewidome poruszające się z przewodnikiem lub psem przewodnikiem osób niepełnosprawnych na podstawie ważnej legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności, w których jako przyczynę niepełnosprawności podano w postaci oznaczenia (kodu ICD-10) „04-O”, „O”, „o” albo „h”;
- f) Osoby będące przedstawicielami ustawowymi lub opiekunami faktycznymi Użytkowników wskazanych w postanowieniach lit. e)

B. Uprawnionymi do ulg przy zakupie Skipassów KW po przedłożeniu stosownych dokumentów są:

- a) Osoby małoletnie w wieku od 4 do 15 lat na podstawie dokumentu stwierdzającego wiek.
 - b) osoby, które ukończyły 65. rok życia na podstawie ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem
7. Karty zwrotna stanowi własność PKL SA, zaś Użytkownik po uiszczeniu kaucji, jest jej posiadaczem. Użytkownik uiszcza kaucję łącznie z zapłatą ceny za zakupiony Tourpass/Skipass KW za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży. Zasady zwrotu uiszczonej kaucji za kartę zwrotną określają postanowienia § 5 ust. 6 niniejszego Regulaminu.
8. Wysokość kaucji za wydanie karty zwrotnej wynosi 10,00 PLN za każdą kartę.
9. Ceny TourPassów/SkiPassów KW w Internetowym systemie sprzedaży:
- a) są podane w złotych polskich - PLN;
 - b) zawierają podatek od towarów i usług (VAT) w aktualnie obowiązującej na dzień ich sprzedaży stawce;
 - c) nie uwzględniają wartości kaucji za kartę zwrotną
10. Wszelkie koszty związane z zakupem TourPassów/SkiPassów KW ponad ceny oraz kaucję za kartę zwrotną, o których mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu wymagają udzielenia odrębnej i wyraźnej zgody Użytkownika Internetowego systemu sprzedaży.

11. Cena TourPassów/SkiPassów KW oraz wartość kaucji za wydaną kartę zwrotną podane w Internetowym systemie sprzedaży są wiążące w chwili dokonywania przez Użytkownika rezerwacji albo zakupu TourPassu/SkiPassu KW i innego produktu w zależności od typu danej usługi.

§ 3 [konto Użytkownika i procedura zakupu]

1. Użytkownik rezerwuje i kupuje TourPassy/ SkiPassy KW w Internetowym systemie sprzedaży za pomocą indywidualnego konta.
2. Nadanie konta wymaga rejestracji, w tym w szczególności podania następujących danych:
 - a) imienia i nazwiska;
 - b) adresu zamieszkania;
 - c) adresu poczty elektronicznej, który będzie loginem - identyfikatorem Użytkownika;
 - d) numeru telefonu komórkowego zapewniającego kontakt z Użytkownikiem.
3. Użytkownik uzyskuje dostęp do swojego konta poprzez login (identyfikator Użytkownika) i hasło.
4. Użytkownik może dokonać zakupu Tourpassów/ Skpassów KW bez rejestracji, po podaniu danych niezbędnych do realizacji transakcji.
5. Konto Użytkownika na jego żądanie przesłane na adres reklamacje@pkl.pl zostanie niezwłocznie zablokowane w internetowym systemie sprzedaży.

§ 4 [Płatności i dostarczenie Skipassu KW/Tourpassu]

1. Płatność za TourPass/ SkiPass KW jest możliwa za pomocą systemu płatności elektronicznej akceptowanego przez PKL SA.
2. Użytkownik Internetowego systemu sprzedaży przyjmuje do wiadomości, że naciśnięcie przez niego przycisku **POTWIERDŹ ZAKUP** znajdującego się na stronie www.sklep.pkl.pl/koszyk/summary.html w zakładce „Koszyk”, wiąże się z koniecznością zapłaty podanej tam ceny TourPassu/SkiPassu KW wraz z kaucją za kartę zwrotną (o ile występuje).
3. Płatności za zarezerwowane TourPassy/SkiPassy KW wraz z kaucją za kartę zwrotną dokonuje się w ciągu 2 godzin od chwili ich rezerwacji. TourPassy/SkiPassy KW zarezerwowane, ale nieopłacone w tym terminie, wracają do puli sprzedaży, zaś nieopłaconą ww. czasie rezerwację uważa się za anulowaną.

4. Użytkownik może wybrać dostarczenie zakupionego TourPassu za pomocą poczty elektronicznej, SMS lub poprzez doładowanie PKL Pass'u. W przypadku zakupu SkiPassu KW odebrać go osobiście w skipassomacie lub poprzez doładowanie PKL Pass'u. Informacja o sposobie kodowania SkiPassu KW na PKLpassie znajduje się w Internetowym systemie sprzedaży po kliknięciu w przycisk „Info” na stronie www.sklep.pkl.pl w zakładce MOJE KONTO/PKL PASS. Warunkiem doładowania jest posiadanie PKLpassu.
5. Użytkownikowi, który wybrał dostarczenie TourPassu/ SkiPassu KW pocztą elektroniczną lub za pomocą SMS, zostanie doręczony pod adres poczty elektronicznej lub na numer telefonu komórkowego podany przy rejestracji. W przypadku wybrania opcji dostarczenia w formie SMS, konieczne jest posiadanie dostępu do Internetu w telefonie komórkowym.
6. Użytkownikowi, który wybrał odbiór osobisty SkiPassu KW zostanie on wydany w skipassomacie lub w razie awarii skipassomatu można odebrać zakupiony SkiPass KW w Biurze Obsługi Klienta lub w kasie Ośrodka KW. Użytkownik musi dokonać jego odbioru najpóźniej na 15 min przed wyznaczoną godziną odjazdu.
7. Po wpłaceniu kaucji za kartę zwrotną wysłany jest kod uprawniający do odbioru karty zwrotnej w skipassomacie (lista skipassomatów patrz §1 pkt.8).

§ 5 [prawo odstąpienia]

1. Od umowy sprzedaży zawartej za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży Użytkownik może odstąpić na zasadach wskazanych w poniższych ustępach niniejszego paragrafu.
 - a) W razie odstąpienia od umowy przed upływem 24 godzin od terminu realizacji zakupionej usługi wskazanej na TourPassie lub SkiPassie KW użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży za 100% zwrotem ceny za zakupiony produkt.
 - b) W razie odstąpienia od umowy do 2 (h) dwóch godzin przed terminem wyjazdu PKL SA zwraca Użytkownikowi kwotę pomniejszoną o równowartość 20% ceny każdego zakupionego TourPassu/SkiPassu KW. Odstąpienie po tym terminie będzie bezskuteczne.
2. Dokonanie odstąpienia zakupionych produktów w sklepie online następuje poprzez wykonanie kroków opisanych w § 6 ust. 5 niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku złożenia przez Użytkownika oświadczenia o odstąpieniu od umowy w sposób wskazany w pkt. 2 niniejszego paragrafu, PKL SA prześle niezwłocznie Użytkownikowi informacje potwierdzającą otrzymanie oświadczenia.

4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży PKL SA umowę uważa się za niezawartą.

§ 6 [zwroty za niewykorzystane Tourpassy, Skipassy KW, zwrot kaucji]

1. W przypadku nie kursowania lub wstrzymania kursowania kolei linowych użytkownikom zwraca się należności za niewykorzystane TourPassy/SkiPassy KW. Uwaga – duża liczba klientów oraz złe warunki atmosferyczne i narciarskie nie stanowią podstawy do zwrotu.
2. Zasady i wysokość zwrotu za TourPass'y i SkiPass'y KW uzależnione są od przyczyn i terminu zwrotu.
3. Zwrotu należności za zakupiony Skipass KW dokonuje się w następujący sposób:
 - a) Dotyczy wszystkich Skipassów KW. W przypadku zamknięcia tras w Kotle Gąsiennicowym i Goryczkowym, skutkiem czego użytkownik nie skorzystał ze Skipassu KW, otrzyma zwrot 100 % ceny za Skipass KW.
 - b) Dotyczy Skipassów (4) czterogodzinnych. W przypadku zamknięcia tras w Kotle Gąsiennicowym i Goryczkowym do (2) dwóch godzin od rozpoczęcia korzystania ze Skipassu KW, Użytkownik otrzyma zwrot 100 % ceny za Skipass KW.
 - c) Dotyczy Skipassów (4) czterogodzinnych. W przypadku zamknięcia tras w Kotle Gąsiennicowym i Goryczkowym po przekroczeniu (2) dwóch godzin od rozpoczęcia korzystania ze Skipassu KW, Konsument otrzyma zwrot 50 % ceny za 4 godzinny Skipass KW.
 - d) Dotyczy Skipassów KW (1) jednodniowych. W przypadku zamknięcia tras w Kotle Gąsiennicowym i Goryczkowym do (2) dwóch godzin od rozpoczęcia korzystania ze Skipassu KW, Użytkownik otrzyma zwrot 100 % ceny.
 - e) Dotyczy Skipassów KW (1) jednodniowych. W przypadku zamknięcia tras w Kotle Gąsiennicowym i Goryczkowym do 4 (czterech) godzin od rozpoczęcia korzystania ze Skipassu KW, Użytkownik otrzyma zwrot 50 % ceny.
 - f) Dotyczy Skipassów KW (1) jednodniowych. W przypadku zamknięcia tras w Kotle Gąsiennicowym i Goryczkowym po przekroczeniu 4 (czterech) godzin od rozpoczęcia korzystania ze Skipassu KW, Użytkownik otrzyma zwrot ceny (1) jednodniowego Skipassu KW z potrąceniem równowartości 4 godzinnego Skipassu.

- g) Dotyczy Skipassów KW (2) dwudniowych. W przypadku zamknięcia tras w Kotle Gąsiennicowym i Goryczkowym stosuje się zasady dotyczące poszczególnych dni jak w pkt. e i f niniejszego paragrafu dotyczących Skipassu KW jednodniowego w stosunku do każdego z dnia, w którym skipass nie został wykorzystany przez Użytkownika w całości.
4. Użytkownik uprawniony jest do wniesienia dopłaty w Ośrodku KW, tj. poza Internetowym System Sprzedaży, do kosztu zakupionego TourPassu/Skipassu KW w sytuacji spóźnienia się na pierwotnie wyznaczoną godzinę w miejscówce w wysokości odpowiadającej opłacie za miejscówkę na nową godzinę w dniu przejazdu na nowym TourPassie/Skipassie KW, zgodnie z aktualnym Cennikiem obowiązującym w dniu dokonywania zakupu, o ile ze względu na przepustowość Kolei będzie to możliwe. Zakup możliwy jest tylko w Kasie przy Kolei Linowej KW.
5. Zwrotu należności, o których mowach w ust. 1 niniejszego paragrafu dokonuje się zgodnie z poniżej opisaną procedurą:
- a) Użytkownik po zalogowaniu się w Internetowym systemie sprzedaży dostępnym na stronie www.sklep.pkl.pl, powinien wybrać zakładkę „Twoje zamówienia”;
 - b) Następnie Użytkownik dokonuje wyboru zakupionego Tourpassu/skipassu KW podlegającego zwrotowi i wybiera przycisk ZWROT lub REKLAMACJA
 - c) Po naciśnięciu przez Użytkownika przycisku „ZWROT lub REKLAMACJA” Klient zostaje przekierowany na listę produktów, na której zaznacza te które chce zwrócić i wpisuje w komentarzu powód zwrotu (pole obowiązkowe). Następnie PKL SA otrzymuje powiadomienie z żądaniem zwrotu, który stanowi podstawę do wystawienia korekty faktury.
 - d) Użytkownik klikając przycisk ZWROT lub REKLAMACJA potwierdza chęć otrzymania korekty faktury którą należy zaakceptować aby otrzymać zwrot.
 - e) Po weryfikacji poprawności i zgodności zwrotu z niniejszym regulaminem przez Pracownika PKL SA, PKL wyda dyspozycję zwrotu. Użytkownik otrzyma należny zwrot za pomocą systemu płatności elektronicznej akceptowanego przez PKL SA.
6. W przypadku zakupu TourPassu/ Skipassu KW bez rejestracji zwrotu dokonuje się po kliknięciu przez Użytkownika w odpowiedni link w mailu potwierdzającym złożenie zamówienia oraz dalej stosując procedurą opisaną w pkt 5 niniejszego paragrafu.
7. Zwrotu karty zwrotnej można dokonać do końca maja w sezonie w którym karta została zakupiona. Zwrot kaucji następuje po oddaniu karty zwrotnej.

8. Zwrot możliwy jest tylko i wyłącznie w kasie Ośrodka, odpowiednio oznaczonych punktach sprzedaży PKL SA lub stosownych automatach (urządzeniach stacjonarnych) służących temu celowi oznaczonych nazwą „ZWROTOMAT”. Zwrot kaucji możliwy jest gdy karta nie jest uszkodzona mechanicznie (nie posiada pęknięć, oraz odgięć, etc.).

§ 7 [reklamacje]

1. Użytkownik Internetowego systemu sprzedaży ma prawo składania reklamacji dotyczących błędnego działania systemu, braku lub niepełnej realizacji zakupionych usług.
2. Reklamacje należy składać:
 - a) online za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży.
 - b) pocztą elektroniczną pod adresem reklamacje@pkl.pl.
 - c) pisemnie pod adresem PKL SA wskazanym w § 1.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko reklamującego, jego adres elektroniczny lub pocztowy umożliwiający kontakt zwrotny, numer rezerwacji, której reklamacja dotyczy oraz przyczyny złożenia reklamacji.
4. Reklamacja dotycząca działania serwisu płatności elektronicznych powinna zawierać oprócz danych wskazanych w ust. 3: numer transakcji, potwierdzenie dokonania płatności, kwotę transakcji, nazwisko i imię właściciela konta bankowego (karty płatniczej), datę transakcji.
5. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty ich wpływu. O wyniku postępowania reklamacyjnego reklamujący zostanie zawiadomiony pod wskazanym przez siebie adresem.
6. Brak zawiadomienia reklamującego o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie zakreślonym w ust. 7 jest równoznaczne z jej uznaniem.

§ 8 [dane osobowe]

1. Zapewniamy naszym Klientom pełne poszanowanie ich prywatności oraz ochronę ich danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych podawanych w procesie rejestracji w sklepie internetowym PKL (<https://www.sklep.pkl.pl>) są Polskie Koleje Linowe S. A.
3. Dane osobowe podawane w formularzach rejestracyjnych przetwarzane są w celu realizacji umowy sprzedaży oferowanych przez PKL S. A. oraz Partnerów należących do Grupy Kapitałowej PKL S. A. tj.: Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka S.A., PKL FOOD Sp. z o.o., PKL

FOOD Sp. z o.o. sp. k., Tangara IP usług oraz podejmowania działań zmierzających do jej zawarcia.

4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne dla podjęcia działań zmierzających do zawarcia i realizacji umowy.
5. Dane osobowe będą udostępniane usługodawcy hostingowemu sklepu <https://www.sklep.pkl.pl/>, podmiotom obsługującym płatności elektroniczne oraz partnerom należącym do Grupy Kapitałowej PKL S.A. w zakresie niezbędnym do realizacji umowy.
6. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do wykonania umowy lub do podjęcia działań zmierzających do jej zawarcia. Podane w formularzu rejestracyjnym dane osobowe mogą być również przetwarzane na podstawie celów stanowiących uzasadniony interes administratora. Uzasadnionym, z uwagi na interes administratora, może być przetwarzanie danych w celu bezpośredniego oferowania produktów i usług.
7. Każdemu Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia z bazy danych, ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do przeniesienia danych.
8. Osobie której dane dotyczą w każdej chwili przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora chyba, że administrator danych osobowych będzie w stanie wykazać, że istnieją ważne, prawnie uzasadnione podstawy do ich dalszego przetwarzania w związku z ewentualnym ustaleniem, dochodzeniem lub obroną roszczeń.
9. PKL SA informuje, że na terenie Ośrodka prowadzony jest monitoring, w ramach którego rejestrowane są m.in. wizerunki Użytkowników korzystających z tras narciarskich, urządzeń transportu linowego i obiektów Ośrodków. Monitorowanie prowadzone jest dla celów zapewnienia bezpieczeństwa Użytkowników Stacji oraz dla ochrony przed kradzieżą, włamaniem, zniszczeniem mienia, agresywnym zachowaniem itp.

10. PKL SA informuje, że zgodnie z kodeksem narciarskim FIS, jeśli ktoś doznał obrażeń na stoku, każdy narciarz i snowboardzista, niezależnie od tego, czy był świadkiem lub uczestnikiem zdarzenia ma obowiązek podania swoich danych osobowych w celu prowadzenia rejestru wypadków mających miejsce na zarządzanych przez niego zorganizowanych terenach narciarskich.
11. Oprócz danych o Użytkowniku zebranych podczas rejestracji będą zbierane dane w postaci plików cookies, które będą służyć do identyfikacji użytkownika oraz analizowania sposobu korzystania przez niego z Internetowego systemu sprzedaży.
12. Podane w formularzu dane osobowe są przechowywane do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
13. Klienci mają prawo do wniesienia skargi do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (po 25 maja 2018 r. – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) jeżeli uznają, że przetwarzanie danych narusza przepisy obowiązującego prawa.

§ 9 [postanowienia końcowe]

1. PKL SA nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Użytkownika Internetowego systemu sprzedaży oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Użytkownika.
2. PKL SA nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze Użytkownika Internetowego systemu sprzedaży powstałe na skutek podania przez niego błędnych danych.
3. PKL SA nie ponosi odpowiedzialności za transakcje dokonane przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do konta Użytkownika Internetowego systemu

sprzedaży w wyniku niedochowania zasad ostrożności przy posługiwaniu się loginem i hasłem do konta.

4. PKL SA zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez PKL SA, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich w Internetowym systemie sprzedaży. W przypadku Użytkowników, którzy zawarli umowę na świadczenie usług przez PKL SA przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu, jego postanowienia są dla tego Użytkownika wiążące, o ile wyrazi on zgodę na zasadach określonych w ust. 5 niniejszego paragrafu Regulaminu.
5. Umowa pomiędzy PKL SA oraz Użytkownikiem, który dokonał rezerwacji i zakupu usługi przed dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu ulega rozwiązaniu w terminie 14 dni od dnia jego wejścia w życie, chyba, że Użytkownik ww. terminie złoży oświadczenie o zgodzie na dalsze świadczenie usług na podstawie niniejszego Regulaminu. Umowa z Użytkownikiem nie ulega rozwiązaniu także w przypadku skorzystania przez niego z wykupionej usługi po dacie wejścia w życie niniejszego Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 10 maja 2018 r.