

## REGULAMIN

### Internetowej rezerwacji i sprzedaży produktów i usług Polskich Kolei Linowych S.A.

Obowiązuje od 24.03.2023 r.

#### § 1.

##### Postanowienia ogólnie i definicje

1. Spółka Polskie Koleje Linowe Spółka Akcyjna z siedzibą w Zakopanem (34-500), przy ul. Bachledy 7D, wpisana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia, XII Wydział Gospodarczy - KRS, do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000429345, o kapitale zakładowym wynoszącym 172 700 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 736-17-16-338, REGON 122633430 (zwana dalej: PKL S.A./PKL/ Sprzedawca) na podstawie niniejszego Regulaminu prowadzi sprzedaż uprawnień do usług i produktów własnych, spółek z Grupy PKL oraz pakietów łączonych z ofertą podmiotów współpracujących ze Spółką na podstawie odrębnych umów.
2. Internetowa rezerwacja, sprzedaż uprawnień do produktów i usług jest prowadzona na zasadach określonych w tym regulaminie, zwanym dalej: „**Regulaminem**”.
3. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do tzw. Przedsiębiorców chronionych korzystających ze sklepu internetowego.
4. Na potrzeby niniejszego regulaminu PKL S.A. wprowadza słowniczek i nadaje poniższym pojęciom następujące znaczenie:
  - 4.1. **Klient** - podmiot dokonujący zakupu usług PKL S.A. za pośrednictwem sklepu internetowego, zawierający Umowę Sprzedaży lub korzystający z Usługi Elektronicznej zgodnie z Regulaminem, który posiada zdolność do czynności prawnych w zakresie umożliwiającym skuteczne dokonanie określonej czynności w ramach Sklepu Internetowego;
  - 4.2. **Konsument** — osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową oraz osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (tzw. przedsiębiorca chroniony);
  - 4.3. **Konto** - Usługa Elektroniczna udostępniana Klientowi w ramach Sklepu, pozwalająca na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności. Klient uzyskuje dostęp do Konta za pomocą loginu i powiązanego z nim hasła. Klient loguje

się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Sklepie. Konto umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych Klienta, historii zamówień, reklamowanych i zawracanych zamówień, a także innych usług udostępnianych Klientowi przez Sprzedawcę;

- 4.4. **Koszyk** - Usługa Elektroniczna udostępniana Klientowi posiadającemu Konto w ramach Sklepu, polegająca na umożliwieniu Klientowi złożenia zamówienia, wpisania kodów rabatowych umożliwiających obniżenie ceny na zasadach określonych odrębnie, wyświetlenia podsumowania ceny poszczególnych produktów i usług i wszystkich produktów i usług łącznie. Koszyk gromadzi składane przez Klienta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży, tj. w ramach jednego zamówienia można złożyć więcej niż jedną ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży;
- 4.5. **Minimalne Warunki Techniczne** - wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do korzystania ze Sklepu, w tym Usług Elektronicznych, złożenia zamówienia lub zawarcia Umowy Sprzedaży, tj.: posiadanie komputera klasy PC lub urządzenie przenośne; dostęp do Internetu; zainstalowane w systemie komputera lub urządzenia przenośnego przeglądarka internetowa (Internet Explorer wersja 11.0 lub wyższa, Mozilla Firefox wersja 50.0 lub wyższa, Opera wersja 42.0 lub wyższa, Google Chrome wersja 55.0 lub wyższa) oraz program do otwierania plików pdf;
- 4.6. **Regulamin** - niniejszy dokument określający zasady funkcjonowania Sklepu Internetowego, w szczególności zasady utworzenia Konta, składania Zamówień, zawierania Umów Sprzedaży oraz korzystania z innych usług udostępnianych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu Internetowego na rzecz Klientów. Regulamin określa prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 4.7. **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta produktów i usług za zapłatą określonej ceny. Umowa Sprzedaży jest zawierana pomiędzy Klientem a Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji zamówienia przez Sprzedawcę na zasadach określonych w Regulaminie;
- 4.8. **Usługi Elektroniczne** - usługa świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przez Sprzedawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu, zgodnie z niniejszym

Regulaminem. W zakresie, w jakim usługi są świadczone przez podmioty współpracujące ze Sprzedawcą, odpowiednie postanowienia dotyczące zasad korzystania z tych usług znajdują się w regulaminach dotyczących świadczenia usług przez te podmioty;

- 4.9. **Ustawa o Prawach Konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.);
- 4.10. **Uprawnienia do produktu i usługi** - na mocy niniejszego Regulaminu Konsument nabywa uprawnienie do poszczególnych produktów i usług w postaci: **biletów, SKIpassów, kart rowerowych, kwit**, które zostały zdefiniowane w pkt poniżej;
- 4.11. **Bilet** - dokument uprawniający do przejazdu koleją w jedną lub w obydwie strony w zależności od wybranej przez Konsumenta taryfy przejazdu lub do skorzystania (wstępu) z wybranej atrakcji turystycznej w wybranym ośrodku;
- 4.12. **Bilet łączony / pakiet** – uprawnia do przejazdu dwoma kolejami Grupy PKL lub przejazdu jedną wybraną koleją Grupy PKL wraz z skorzystaniem z usługi dodatkowej oferowanej przez PKL S.A. lub podmiot z nim współpracujący;
- 4.13. **SKIpass** – uprawnia do jednokrotnego przejazdu góra/góra-dół koleją linowo-terenową oraz przejazdów wyciągiem narciarskim (w zależności od rodzaju wykupionego SKIpassu). SKIpassy kilkudniowe są ważne przez okres kilku następujących po sobie dni, licząc od dnia ich aktywacji. Każdy SKIpass jest indywidualny. Personalizacja następuje przy pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą;
- 4.14. **SKIpass sezonowy imienny** - dokument imienny uprawniający do wielokrotnego korzystania z przejazdów kolejami i wyciągami narciarskimi w danym sezonie narciarskim w ośrodkach wskazanych w Regulaminie korzystania ze SKIpassu sezonowego. Do korzystania ze SKIpassu sezonowego uprawniona jest wyłącznie jedna osoba. Identyfikacja następuje poprzez wykonanie zdjęcia Osobie uprawnionej do SKIpassu sezonowego przy pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą oraz podanie imienia i nazwiska w momencie zakupu (SKIpass sezonowy nie zawiera miejscówki na kolej linową na Kasprowy Wierch); ze SKIpassu sezonowego nie mogą korzystać w szczególności osoby, które korzystają z niego zawodowo i zarobkowo np. trenerzy/instruktorzy narciarscy właściciele i pracownicy szkół narciarskich; wszystkie zasady zakupu i korzystania

z SKIpassu sezonowego oraz wyłączenia zawarte są w Regulaminie korzystania ze SKIpassu sezonowego;

4.15. **Karnet rowerowy** — dokument, który uprawnia do korzystania z przejazdów koleją linowo - terenową, wyciągiem krzeselkowym, koleją linowo krzeselkową w zależności od rodzaju wykupionej usługi w ośrodkach: Mosorny Groń, Góra Żar, Palenica i Butorowy Wierch. Karnety zawierają ubezpieczenie rowerzysty. Uprawniony do karnetu rowerowego może wykorzystać go na Butorowym Wierchu - w tym przypadku nie ma możliwości skorzystania z tras rowerowych – PKL Bike Parks, zjazd do dolnej stacji możliwy jest wyłącznie drogami publicznymi. Każdy Karnet rowerowy jest indywidualny. Personalizacja karnetu następuje w momencie podania danych Konsumenta podczas zakupu karnetu. W ofercie znajdują się następujące rodzaje Karnetów rowerowych:

a) karta 10 przejazdowa dla rowerzystów:

- wykorzystanie do końca sezonu rowerowego w roku zakupu karty,
- 10 przejazdów można wykorzystać w 4 ośrodkach: Góra Żar; Mosorny Groń, Palenica, Butorowy Wierch,
- do zakupu w kasie oraz on-line;

b) karta dzienna dla rowerzystów:

- można wykorzystać w 4 ośrodkach: Góra Żar, Mosorny Groń, Palenica, Butorowy Wierch (z wyłączeniem Karty dziennej dla rowerzystów w ośrodku Palenica – dostępne przejazdy w wybranym dniu, wyłącznie w ośrodku Palenica),
- podlega zwrotowi zgodnie z par. 9 pkt. 2 niniejszego regulaminu,
- do zakupu w kasie oraz on-line;

4.16 **Kwit** – uprawnienie potwierdzające udział w imprezie turystycznej lub usłudze w postaci produktu turystycznego;

4.17 **PKLpass** – karta elektroniczna, na której zapisywane są uprawnienia do SKIpassów/ SKIpassów KW/ SKIpassów sezonowych/ Tourpassów/ biletów/ Karnetów rowerowych/ kart sportowych, które zakupi Konsument. Karta umożliwia korzystanie z Ośrodków należących do Grupy PKL S.A., z tym, że uprawnienie zamieszczone na PKLpassie uprawnia wyłącznie do korzystania w danym dniu tylko z jednego Ośrodka PKL S.A., za wyjątkiem Karnetu rowerowego i SKIpassu

sezonowego, z których konsument może korzystać z dostępnych w ramach oferty wybranych ośrodkach bez ograniczeń w ciągu jednego dnia; **PKLpass** występuje w formie:

- a) karty bezzwrotnej,
- b) karty zwrotnej;

4.18 **Kaucja** – przy wydawaniu karty zwrotnej, wskazanej w pkt 4.17 lit. b), pobierana jest kaucja zwrotna w wysokości 10,00 zł (słownie: dziesięć złotych 00/100). Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku utraty lub widocznego uszkodzenia mechanicznego karty oraz zwrotu karty po wyznaczonym terminie zwrotu;

4.19 **Bagaż podręczny** – w cenie biletu, SKIpassu, SKIpassu sezonowego, Konsument uprawniony jest do przewozu jednego rodzaju bagażu, pod warunkiem, że:

- a) długość, szerokość i wysokość bagażu nie przekraczają łącznie 130 cm; (nie dotyczy sprzętu narciarskiego – deska snowboardowa, jedna para nart wraz kijkami),
- b) bagaż nie waży więcej niż 10 kg (nie dotyczy sprzętu narciarskiego),
- c) wózek dziecięcy nie waży więcej niż 20 kg;

**Przewóz bagażu jest możliwy, jeśli regulamin wybranego ośrodka na to zezwala.**

4.20 **Bagaż dodatkowy** – rower lub każdy bagaż, który nie jest bagażem podręcznym lub przekracza parametry podane w punkcie 4.19 podlega dodatkowej opłacie. Przewoźnik ma prawo odmówić przewiezienia bagażu dodatkowego;

**Przewóz bagażu jest możliwy, jeśli regulamin wybranego ośrodka na to zezwala.**

4.21 **Cennik** – dokument wskazujący aktualne ceny za poszczególne usługi PKL S.A., w tym w szczególności bilety, SKIpassy, SKIpassy sezonowe, Karnety rowerowe, bilety łączone, pakiety, kwity na imprezę i produkty turystyczne. Ceny podane są w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu zakupu danej usługi PKL S.A. Aktualny cennik dostępny jest na stronie [www.pkl.pl](http://www.pkl.pl). Ceny produktów i usług w dostępnych kanałach sprzedaży (kasy, kasy automatyczne, sklep internetowy) mogą się różnić;

4.22 **OWU** – Ogólne warunki ubezpieczenia; dokument, z którym Konsument zobowiązany jest się zapoznać i zaakceptować w przypadku zakupu:

- a) karnetu rowerowego w ośrodkach PKL S.A.: Mosorny Groń, Góra Żar, Palenica, Butorowy Wierch tj. kartę dzienną dla rowerzystów i kartę 10 przejazdową dla rowerzystów;
  - b) imprezę lub produkt turystyczny;
- 4.23 **PKL Tours** – wyodrębniona organizacyjnie część PKL S.A., w ramach której Spółka występuje w roli Organizatora imprez turystycznych lub oferuje produkty turystyczne dostosowane do oferty danego ośrodka oraz sezonu aktualnie obowiązującego – oferta letnia i zimowa;
- 4.24 **Impreza turystyczna** - oferowana Konsumentowi przez PKL Tours, w której Spółka PKL S.A. występuje w roli organizatora w rozumieniu ustawy o organizowaniu imprez turystycznych, odbywająca się w wybranym miejscu i terminie, informacje i szczegóły oferty oraz ogólne warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej dostępne na stronie [www.sklep.pkl.pl](http://www.sklep.pkl.pl);
- 4.25 **Produkt turystyczny** - produkt oferowany Konsumentowi przez PKL Tours, w określonym miejscu i terminie wybranym w toku rezerwacji, informacje i szczegóły oferty wraz z ogólnymi warunkami uczestnictwa w wybranym produkcie dostępne na stronie [www.sklep.pkl.pl](http://www.sklep.pkl.pl).

### *Informacje dla konsumentów*

5. Internetowa rezerwacja i sprzedaż produktów i usług odbywa się za pośrednictwem strony internetowej pod adresem [www.sklep.pkl.pl](http://www.sklep.pkl.pl), zwanej dalej: „**internetowym systemem sprzedaży**”.
6. Konsument, który korzysta z internetowego systemu sprzedaży, powinien przestrzegać przepisów prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu, Regulaminu korzystania z ośrodka PKL S.A., na którym się znajdują, Konsument nie może wykorzystywać internetowego systemu sprzedaży do dostarczania komukolwiek treści o charakterze bezprawnym.
7. Konsument internetowego systemu sprzedaży przyjmuje do wiadomości, że bezpieczne kursowanie kolei i wyciągów zależy od panujących warunków atmosferycznych oraz, że w przypadku pogorszenia się tych warunków kursowanie kolei i wyciągów może zostać wstrzymane bez uprzedzenia i do odwołania. PKL S.A. informuje, że aktualny rozkład jazdy kolei i wyciągów oraz dane o panujących warunkach atmosferycznych są dostępne w wybranym przez Konsumenta ośrodku oraz na stronie [www.pkl.pl](http://www.pkl.pl).

8. Niezależnie od postanowień ust. 7 tego paragrafu regulaminu, każda osoba, która uprawia sport, rekreację lub turystykę na terenach ośrodków, których usługą produkt dotyczy, powinna słuchać zaleceń służb ratownictwa górskiego, gdy zostanie stwierdzone nadzwyczajne zagrożenie bezpieczeństwa osób przebywających w wybranym ośrodku.
9. W przypadku wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii Konsument przebywający na terenie ośrodka i korzystający z jego usług zobowiązani są do przestrzegania zasad sanitarno-epidemiologicznych wynikających z aktów wykonawczych wydanych na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (t. j. Dz. U. 2021 poz. 2069 ze zm.). Niestosowanie się do zasad przez Konsumenta jest podstawą do odmowy realizacji usługi.
10. Konsument jest zobowiązany do zapoznania się z godzinami otwarcia ośrodka przed zakupem produktu czy usługi. Jeśli konsument zakupi bilet/SKIpass/SKIpass sezonowy/karnet rowerowy wykraczający poza godziny otwarcia ośrodka pozostała należność za niewykorzystaną usługę produkt nie będzie mu zwracana.
11. Zabrania się Konsumentom odsprzedaży biletów, SKIpassów, SKIpassów sezonowych, karnetów rowerowych, pakietów, kwitów.
12. W ośrodkach Palenica w Szczawnicy, w ramach wykonywanej usługi, PKL S.A. wykona na rzecz Konsumenta usługę przejazdu koleją linową lub wyciągiem taśmowym lub zjeżdżalnią grawitacyjną (w zależności od wybranego przez Klienta wariantu biletu) oraz w każdym przypadku automatycznie wykona pamiątkowe zdjęcie Konsumenta, w tym – w zależności od sytuacji – w otoczeniu innych Konsumentów korzystających z kolei liniowej lub wyciągu taśmowego lub zjeżdżalni grawitacyjnej. Korzystając z usługi Konsument zezwala na nieodpłatne rozpowszechnienie jego wizerunku, utrwalonego w formie pamiątkowego zdjęcia, poprzez jego czasową publikację na monitorze umieszczonym przy stacji końcowej kolei linowej lub wyciągu taśmowego lub zjeżdżalni grawitacyjnej, w tym w celu zapoznania się przez Konsumenta z pamiątkowym zdjęciem i przedstawienia mu oferty zakupu zdjęcia. Zakres usługi ograniczony jest do wykonania zdjęcia Konsumentowi. Konsument ma możliwość, w ramach osobnej usługi, w szczególności zakupu wydrukowanego zdjęcia lub zakupu oferowanych przez PKL S.A. przedmiotów spersonalizowanych dla Konsumenta poprzez użycie wykonanego zdjęcia. Szczegółowy zakres i warunki takich dodatkowych usług określa odrębny cennik. Nieskorzystanie z ww. dodatkowych usług nie stanowi podstawy do obniżenia ceny biletu lub SKIpassu.

13. W ramach wykonywanej usługi przejazdu zjeżdżalnią grawitacyjną oraz wyciągiem taśmowym w ośrodku Gubałówka, PKL S.A. wykona automatycznie na rzecz Konsumenta (zwanego także: „**Kupującym**” lub „**Klientem**”) usługę w postaci pamiątkowego zdjęcia Klienta, w tym – w zależności od sytuacji – w otoczeniu innych Klientów korzystających ze zjeżdżalni grawitacyjnej / przenośnika taśmowego. Korzystając z usługi, Klient zezwala na nieodpłatne rozpowszechnienie jego wizerunku, utrwalonego w formie pamiątkowego zdjęcia poprzez jego czasową publikację na monitorze umieszczonym przy stacji końcowej zjeżdżalni grawitacyjnej/ przenośnika taśmowego, w tym w celu zapoznania się przez Klienta z pamiątkowym zdjęciem i przedstawienia mu oferty zakupu zdjęcia. Zakres usługi ograniczony jest do wykonania zdjęcia Klientowi. Klient ma możliwość, w ramach osobnej usługi, w szczególności, zakupu wydrukowanego zdjęcia lub zakupu oferowanych przez PKL S.A. przedmiotów spersonalizowanych dla Klienta poprzez użycie wykonanego zdjęcia. Szczegółowy zakres i warunki takich dodatkowych usług określa odrębny cennik. Nieskorzystanie z ww. dodatkowych usług nie stanowi podstawy do obniżenia ceny biletu.
14. W sprawach nieuregulowanych regulaminem, w zakresie praw i obowiązków Konsumenta mają zastosowanie odpowiednie postanowienia poniższych regulaminów, w zależności od uprawnienia do usługi lub produktu, który Konsument zakupił:
- a) **Gubałówka, Butorowy Wierch** – „Regulamin Korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Gubałówka”;
  - b) **Góra Parkowa**: „Regulamin korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Góra Parkowa”;
  - c) **Góra Żar**: „Regulamin korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Góra Żar”;
  - d) **Góra Żar**: „Regulamin tras rowerowych Góra Żar PKL S.A.”;
  - e) **Palenica**: „Regulamin korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Palenica”;
  - f) **Palenica**: „Regulamin Tras Rowerowych Palenica”;
  - g) **Mosorny Groń**: „Regulamin korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Mosorny Groń”;
  - h) **Mosorny Groń**: „Regulamin tras rowerowych PKL BIKE PARKS MOSORNY”;
  - i) **Jaworzyna Krynicka**: „Regulamin korzystania ze Stacji Narciarskiej Jaworzyna Krynicka w Krynicy-Zdroju”;
  - j) **Solina**: „Regulamin Korzystania przez Konsumentów z Ośrodka „SOLINA”;



- k) **Park Tematyczny „Tajemnicza Solina”**: „Regulamin Parku Tematycznego „Tajemnicza Solina””;
- l) **OWU** – Ogólne Warunku Ubezpieczenia dotyczące rowerzystów oraz produktów turystycznych;
- m) **Regulaminy wybranych biletów łączonych / pakietów dostępne na stronie [www.pkl.pl](http://www.pkl.pl)** w okresie dostępności wybranej usługi;
- n) **Ogólne Warunki Uczestnictwa** - OWU Imprezy turystycznej, OWU Produktu Turystycznego;
- o) **SKIPass sezonowy**: „Sprzedaży i korzystania przez Konsumentów z SKIpassu sezonowego w wybranych Ośrodkach PKL SA”

### ***Zakup***

- 15. PKL S.A. prowadzi internetową rezerwację produktów i usług przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z wyjątkiem koniecznych przerw technicznych lub awarii.
- 16. Czas trwania usługi, jaką PKL S.A. świadczy Konsumentowi, który kupił dane uprawnienie do usługi lub produktu za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży, zależy od rodzaju danego produktu czy usługi oraz okresu jego ważności.

## **§ 2**

### ***Wymagania techniczne do zakupu***

- 1. Do korzystania ze Sklepu, w tym przeglądania asortymentu Sklepu oraz składania zamówień na produkty i usługi PKL S.A., niezbędne są minimalne wymagania techniczne.
- 2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich.
- 3. Przeglądanie asortymentu Sklepu jest bezpłatne i nie wymaga zakładania Konta. Składanie zamówień przez Klienta na produkty i usługi znajdujące się w na stronie Sklepu możliwe jest albo po założeniu Konta zgodnie z postanowieniami §3 Regulaminu albo przez podanie niezbędnych danych osobowych umożliwiających realizację Zamówienia bez zakładania Konta.
- 4. Sprzedawca informuje, że do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem ze sklepu prowadzącego sprzedaż na odległość poprzez sieć Internet należą w szczególności ingerencje osób trzecich, wirusy komputerowe, czy też niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane do wielu odbiorców (spam). W interesie każdego użytkownika jest zainstalowanie

i aktualizowanie legalnego oprogramowania chroniącego urządzenie użytkownika przed zagrożeniami.

5. W przypadku ewentualnego braku zgodności Usług Elektronicznych z Regulaminem – Klient zobowiązany jest współpracować ze Sprzedawcą w rozsądnym zakresie w celu ustalenia czy brak zgodności Usług Elektronicznych z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta. W przypadku niezgodności Usług Elektronicznych z Regulaminem, Konsumentowi przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
6. Sprzedawca zapewnia Klientowi korzystanie z świadczonych Usług Elektronicznych niezwłocznie po zawarciu umowy o korzystanie z Usług Elektronicznych, z tym zastrzeżeniem, że korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do Koszyka.
7. Usługi Elektroniczne dostarczane są w najnowszej dostępnej wersji – ich aktualizacja nie wymaga podjęcia żadnych dodatkowych działań ze strony Klienta.

### **§ 3**

#### **Konto Konsumenta i sposób zakupu**

1. Konsument zamawia i kupuje uprawnienie do produktu lub usługi w internetowym systemie sprzedaży za pomocą indywidualnego konta.
2. Aby założyć konto, Konsument musi się zarejestrować, w tym podać następujące dane:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) adres zamieszkania;
  - c) adres poczty elektronicznej, który będzie loginem/identyfikatorem użytkownika;
  - d) numer telefonu komórkowego.
3. Konsument uzyskuje dostęp do swojego konta poprzez login (identyfikator użytkownika) i hasło.
4. Konsument może kupić uprawnienie do konkretnego produktu lub usługi, po podaniu danych niezbędnych do realizacji zakupów.
5. Konsument dodatkowo w celu zakupu Karnetu rowerowego musi zapoznać się z OWU oraz złożyć oświadczenie o zapoznaniu się z nim.
6. Konsument dodatkowo w celu zakupu kwitu na produkt turystyczny lub imprezę turystyczną musi zapoznać się z OWU oraz Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa.

### **§ 4**

## **Zasady składania zamówienia**

W celu złożenia Zamówienia należy:

1. Zalogować się na utworzone uprzednio Konto Klienta lub skorzystać z możliwości złożenia Zamówienia bez rejestracji.
2. Wybrać odpowiednią datę realizacji oraz produkt lub usługę będącą przedmiotem Zamówienia.
3. Wybrać sposób odbioru produktu lub usługi.
4. Jeżeli wybrano możliwość złożenia Zamówienia bez rejestracji wypełnić Formularz zamówienia poprzez wpisanie danych odbiorcy Zamówienia, wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane odbiorcy Zamówienia.
5. Kliknąć przycisk “przejdź do kasy”.
6. Wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności następnie w zależności od sposobu płatności, opłacić zamówienie w określonym terminie, z zastrzeżeniem § 7 pkt 3.

## **§ 5**

### **Oplaty za produkty i usługi**

1. PKL S.A. zastrzega, że w przypadku znacznego zainteresowania daną usługą lub produktem może wprowadzić ograniczenie liczby oferowanych produktów i usług, które dany Konsument może zarezerwować i kupić na określony termin.
2. Gdy Konsument ponosi dodatkowe koszty związane z zakupem produktu czy usługi– oprócz cen podanych w internetowym systemie sprzedaży – musi on udzielić odrębnej i wyraźnej zgody.
3. PKL S.A. zastrzega, że w przypadku wprowadzenia zagrożenia epidemicznego może ograniczać liczbę dostępnych produktów i usług oferowanych dla Konsumenta do rezerwacji i zakupu na określony termin, celem zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego.

### **Zasady odpowiedzialności**

4. Niedozwolone jest, pod rygorem kary zablokowania uprawnienia do konkretnego produktu czy usługi:
  - a) udostępniania innym osobom spersonalizowanego SKIpassu, SKIpassu sezonowego, karnetu rowerowego, kwitu;
  - b) zabrania się Konsumentom odsprzedaży oraz użyczenia biletów osobom trzecim; służą one wyłącznie dla jednej osobie, dla której zostały zakupione;
  - c) korzystania z usługi czy produktu w cenie ulgowej, gdy konsument nie ma prawa do ulgi (stawek preferencyjnych).

5. PKL S.A. zabrania konsumentowi korzystania ze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego oraz ośrodka bez ważnego uprawnienia.
6. Pracownicy obsługi mogą sprawdzać, czy konsument przestrzega zasad korzystania z nabytego uprawnienia do konkretnego produktu czy usługi.
7. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu uprawniającego do skorzystania z produktu czy usługi pracownik obsługi PKL S.A. lub ośrodka zarządzanego przez Spółkę z Grupy PKL pobiera od Konsumenta właściwą należność za produkt lub usługę i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
8. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie Konsumenta do bezpłatnego albo ulgowego skorzystania z produktu lub usługi pracownik Biura Obsługi Klienta/kas (kasjer) ośrodka pobiera właściwą należność za usługę lub produkt i opłatę dodatkową do zapłaty w kasie konkretnego ośrodka lub w Biurze Obsługi Klienta.
9. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej odpowiadającej kosztom poniesionym przez PKL S.A., podlegają zwrotowi, w przypadku udokumentowania przez Konsumenta, nie później niż w terminie 7 dni od dnia realizacji produktu lub usługi, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
10. PKL S.A. jest uprawniona do odmowy świadczenia usługi w przypadku braku legitymowania się dokumentem wskazującym na uprawnienie do korzystania z konkretnego produktu lub usługi oraz braku posiadania uprawnienia do korzystania z ulgi.
11. Podczas korzystania ze SKIpassu sezonowego w ośrodkach, którymi objęta jest usługa Konsument jest zobowiązany na życzenie obsługi PKL S.A. okazać swój SKIpass sezonowy, oraz umożliwić jego weryfikację poprzez okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość Konsumenta. Odmowa okazania SKIpassu sezonowego wraz z dokumentem lub udostępnienie innej osobie, skutkuje zablokowaniem możliwości dalszego korzystania ze SKIpassu sezonowego.

### ***Kaucje***

12. Karta zwrotna PKLPass jest własnością PKL S.A., a Konsument jest jej posiadaczem na czas korzystania z usługi (produktu) po wpłaceniu kaucji. Wynosi ona 10,00 zł (słownie: dziesięć złotych 00/100) i konsument opłaca ją przy zakupie: biletu, SKIpassów, Skipassu sezonowego i karnetu rowerowego.
13. Zwrot kaucji za kartę zwrotną można otrzymać wyłącznie dokonując zwrotu karty PKL Pass w kasach ośrodków PKL S.A., Biurze Obsługi (PKL S.A. informuje, iż wykaz Biur Obsługi Klienta i ośrodków PKL S.A. wraz z adresami i godzinami otwarcia dla klientów dostępne na

stronie [www.pkl.pl](http://www.pkl.pl)) lub tzw. Zwrotomatach. Podstawą do zwrotu kaucji jest oddanie karty, która nie posiada pęknięć, odgięć lub innych widocznych uszkodzeń mechanicznych oraz dotrzymanie terminu zwrotu karty w przeciwnym przypadku konsument nie otrzyma zwrotu kaucji. Terminy obowiązujące do zwrotu przez Konsumenta kart to:

- i. jeżeli zakupiono SKIpass – do 15 maja każdego roku w sezonie,
- ii. jeżeli zakupiono karnet rowerowy – do 31 października każdego roku, w którym karnet został zakupiony.

Lokalizacja zwrotomatów:

- Kasprowy Wierch – dolna stacja, ul. Kuźnice 14, 34-500 Zakopane
- Palenica – dolna stacja, ul. Główna 7, 34-460 Szczawnica
- Góra Żar – dolna stacja, ul. Górska 21, 34-312 Międzybrodzie Żywieckie
- Jaworzyna Krynicka – dolna stacja, ul. Czarny Potok 75, 33-380 Krynica-Zdrój

## **§ 6**

### **Komu przysługują ulgowe uprawnienia do usług i produktów**

1. Bilety ulgowe mogą otrzymać:

- a) dzieci w wieku 4–15 lat – na podstawie dokumentu potwierdzającego wiek;
- b) młodzież w wieku 15–26 lat – na podstawie:
  - ważnej legitymacji szkolnej;
  - ważnej legitymacji studenckiej;
  - ważnej legitymacji doktoranta poświadczonej na kolejny okres przez uczelnię wyższą;
  - dla zagranicznej młodzieży szkolnej i studentów do 26 r.ż. na podstawie legitymacji ISIC lub Euro 26;
- c) osoby, które skończyły 65 lat – na podstawie ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem;
- d) przewodnicy lub opiekunowie grup szkolnych. Przewodnik/pilot grupy prowadzący min. 10 podopiecznych (jeden na całą grupę). Opiekunowie grup szkolnych 1 opiekun na 10 podopiecznych;
- e) osoby niepełnosprawne ze znacznym stopniem niepełnosprawności w myśl art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tj. Dz. U. 2020 poz. 46 ze zm.- dawniej inwalidzi

I grupy) - na podstawie legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności;

- f) 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) „04-0”, „O”, „o” albo „h”;
- g) opiekun wyżej wymienionej osoby niepełnosprawnej z podpunktów e) i f);
- h) zagraniczne osoby niepełnosprawne na podstawie europejskiej karty osoby z niepełnosprawnością.

2. SKIpassy ze zniżką przy zakupie mogą otrzymać:

- a) dzieci w wieku 4–15 lat – na podstawie dokumentu potwierdzającego wiek;
- b) osoby, które skończyły 65 lat – na podstawie ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem;
- c) osoby niepełnosprawne ze znacznym stopniem niepełnosprawności w myśl art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t. j. Dz. U. 2020 poz. 426 ze zm.) (dawniej inwalidzi I grupy) - na podstawie legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności;
- d) 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) „04-0”, „O”, „o” albo „h”;
- e) opiekun wyżej wymienionej osoby niepełnosprawnej z podpunktów c) i d);
- f) zagraniczne osoby niepełnosprawne na podstawie europejskiej karty osoby z niepełnosprawnością.

3. Darmowe przejazdy przysługują dzieciom do ukończenia 4 roku życia na podstawie biletu/ SKIpassu opiekuna – opiekun dziecka zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający wiek dziecka (nie dotyczy grup zorganizowanych).

4. SKIpassy sezonowe ze zniżką przy zakupie mogą otrzymać:

- a) dzieci w wieku 4–15 lat – na podstawie dokumentu potwierdzającego wiek;
- b) osoby, które skończyły 65 lat – na podstawie ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem.

5. Na Karnety rowerowe nie przysługują ulgi.
6. W przypadku biletów łączonych / pakietów / produktów turystycznych/ imprez turystycznych szczegółowe zasady zakupu uprawnienia ulgowego zawarte w odrębnych regulaminach oraz warunkach uczestnictwa dostępnych na stronach [www.pkl.pl](http://www.pkl.pl) i [www.pkl.tours.pl](http://www.pkl.tours.pl).

## § 7

### **Zasady płatności oraz sposób dostarczenia uprawnienia do konkretnego produktu lub usługi**

1. Płatność za uprawnienie do usługi lub produktu jest możliwa za pomocą systemu płatności elektronicznej akceptowanego przez PKL S.A.
2. Konsument internetowego systemu sprzedaży przyjmuje do wiadomości, że gdy naciśnie przycisk „POTWIERDŹ ZAKUP” znajdujący się na stronie [www.sklep.pkl.pl/koszyk/summary.html](http://www.sklep.pkl.pl/koszyk/summary.html) w zakładce „**Koszyk**”, będzie musiał zapłacić podaną tam cenę wraz z kaucją za kartę zwrotną (o ile przy konkretnej usłudze czy produkcie występuje).
3. Konsument powinien wykonać płatność za zamówienie w ciągu 2 godzin od chwili, gdy je złożył. Uprawnienie nieopłacone w tym terminie wracają do puli sprzedaży, a zamówienie zostaje anulowane.

### ***Odbiór uprawnienia do produktu lub usługi***

4. Konsument może wybrać jeden z trzech sposobów dostarczenia zakupionego uprawnienia do usługi lub produktu:
  - za pomocą poczty elektronicznej, lub
  - za pomocą SMS, lub
  - przez doładowanie PKLpassu (nie dotyczy biletów łączonych/pakietów/ voucherów).Konsument otrzyma zakupiony bilet na adres e-mail lub na numer telefonu komórkowego podany przy zamówieniu. Aby otrzymać bilet za pomocą SMS Konsument musi mieć dostęp do Internetu w telefonie komórkowym.
5. Konsument niezarejestrowany nie może otrzymać biletu za pomocą SMS i doładowania karty PKLpass.
6. Konsument może wybrać jeden z dwóch sposobów dostarczenia zakupionego SKIpassu, SKIpassu sezonowegoi karnetu rowerowego:
  - a) poprzez doładowanie karty PKLpass,
  - b) poprzez odbiór osobisty w Skipassomacie na podstawie otrzymanego kodu SMS.

Podczas dokonywania zakupu w zakładce „KROK 2.” Konsument zaznacza pożądaną opcję dostarczenia zakupionego SKIpassu/ SKIpassu sezonowego / karnetu rowerowego. Niezarejestrowany konsument nie może wybrać opcji doładowania karty PKLpass.

7. Konsument Internetowego systemu sprzedaży mogą osobiście odebrać zakupione SKIpassy, SKIpassy sezonowe, karnety rowerowe w tzw. SKIpassomatach, na podstawie otrzymanego kodu SMS na podany numer telefonu. Konsument w wybranym SKIpassomacie odbierze kartę PKLpass z naładowanym SKIpassem, SKIpassem sezonowym lub karnetem rowerowym. W razie awarii SKIpassomatu należy zgłosić się do Biura Obsługi Klienta lub kasy ośrodka, w godzinach dostępności dla klientów.

Lokalizacje SKIpassomatów:

- a) Góra Żar, ul. Górska 21, 34-312 Międzybrodzie Żywieckie (stacja dolna),
  - b) Gubałówka, ul. Na Gubałówkę 4 , 34-500 Zakopane; (stacja dolna),
  - c) Kuźnice – dolna stacja Kasprowy Wierch, ul. Kuźnice 14, 34-500 Zakopane; (stacja dolna),
  - d) Zakopane – Poczta Polska, ul. Krupówki 20, 34-500 Zakopane; (budynek Poczty Polskiej),
  - e) Zakopane – przejście podziemne, skrzyżowanie ul. Krupówki i ul. Nowotarskiej, 34-500 Zakopane; (przejście podziemne),
  - f) Mosorny Groń - Zawoja, 34-223 Zawoja, (stacja dolna),
  - g) Jaworzyna Krynicka, ul. Czarny Potok 75, 33-380 Krynica Zdrój (stacja dolna),
  - h) Palenica, ul. Główna 7, 34-460 Szczawnica (stacja dolna).
8. Warunkiem dostarczenia SKIpassu, SKIpassu sezonowego lub karnetu rowerowego poprzez doładowanie na kartę PKLpass jest posiadanie karty PKLPass i zarejestrowanie karty w sklepie online.

## § 8

### **Odstąpienie od umowy (rezygnacja z woli konsumenta)**

1. Konsument może zrezygnować z zakupu, czyli odstąpić od umowy sprzedaży uprawnienia do konkretnego produktu lub usługi, którą zawarł z PKL S.A. podczas zakupu usługi na zasadach opisanych poniżej.
2. Jeśli konsument zrezygnuje z zakupionego biletu i SKIpassu, karty dziennej dla rowerzysty, (czyli odstąpi od umowy) do godziny 23.59 dnia poprzedzającego termin realizacji usługi, PKL S.A. zwróci mu 100% ceny kupionego uprawnienia.



3. Jeśli konsument zrezygnuje z zakupionego uprawnienia do produktu turystycznego lub imprezy turystycznej, (czyli odstąpi od umowy) do godziny 15:00 na 2 dni przed terminem realizacji imprezy lub produktu, PKL S.A. zwróci mu 100% ceny kupionego uprawnienia. Zgodnie z zasadami zwrotu produktów i imprez turystycznych zawartych w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa.
4. W przypadku chęci odstąpienia od umowy z biletu łączonego/ pakietu stosowne są zapisy regulaminu danej promocji lub regulaminu ośrodka, którego dotyczy to uprawnienie biletu łączonego / pakietu.
5. PKL S.A. nie przyjmie rezygnacji, czyli odstąpienie będzie bezskuteczne, jeśli konsument zgłosi chęć odstąpienia w dniu korzystania z danego uprawnienia.
6. Aby odstąpić od umowy zakupu uprawnienia do konkretnego produktu lub usługi w sklepie online, Konsument musi wykonać czynności opisane w § 10 ust. 16 tego Regulaminu.
7. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży PKL S.A. umowę uważa się za niezawartą.
8. W przypadku SKIPassu sezonowego i karty 10 przejazdowej dla rowerzystów prawo odstąpienia nie przysługuje, wymienione usługi mają charakter sezonowy, nie zachodzi ryzyko braku możliwości skorzystania z tego uprawnienia.

## § 9

### **Zasady zwrotów za niewykorzystane uprawnienia do konkretnego produktu lub usługi**

1. Duża liczba osób, które korzystają z danego ośrodka, tras rowerowych oraz narciarskich, jak i złe warunki atmosferyczne i narciarskie oraz częściowe ograniczenie szerokości trasy narciarskiej nie są dla PKL S.A. podstawą do zwrotu.
2. W przypadku niekursowania lub wstrzymania kursowania kolei linowej /linowo- terenowej powyżej jednej godziny, PKL S.A. zwraca Konsumentom należności za niewykorzystane z tego powodu bilet uprawniający do przejazdu. Wyjątek stanowi bilet zakupiony na przejazd koleją linowo-gondolową Solina, w przypadku niekursowania lub wstrzymania jej kursowania powyżej jednej godziny, PKL Solina organizuje transport zastępczy. Klienci są zwożeni z górnej stacji "Jawor" do dolnej stacji „Plasza”. W przypadku nieskorzystania przez Konsumenta z transportu zastępczego PKL zwraca 50% opłaty za przejazd koleją.
3. Zwroty na atrakcje w ośrodku Solina – wieża widokowa, Sky Walk – w przypadku nieskorzystania z konkretnej atrakcji PKL dokona zwrotu całej należności ceny zakupu zgodnie z Cennikiem na dany dzień zakupu za wybraną atrakcję, wyłącznie w przypadku zamknięcia przez PKL Solina wybranej atrakcji.

4. Klient nie ma prawa zwrotu biletu bądź części ceny biletu w sytuacji nieskorzystania w pełni z dostępnego czasu w Parku tematycznym „Tajemnicza Solina” lub wszystkich dostępnych atrakcji na terenie Parku, które ze względu na warunki atmosferyczne lub inne czynniki mogą być w danej chwili wyłączone z korzystania. Informacja odnośnie zamknięcia wybranych atrakcji jest dostępna w kasach parku. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy PKL Solina zamyka teren Parku tematycznego „Tajemnicza Solina” ze względu na bezpieczeństwo Konsumentów. W takim przypadku, jeżeli teren Parku tematycznego „Tajemnicza Solina” jest zamknięty powyżej jednej godziny, PKL Solina zwraca Konsumentowi należność za niewykorzystany z tego powodu bilet wstępu.
5. Do zwrotów w zakresie Pakietów dostępnych w ośrodku Solina stosuje się zasady opisane w ust 2-4 niniejszego paragrafu.
6. Bilet łączony na przejazd koleją linowo terenową Gubałówka oraz koleją linowo krzesiówką Butorowy Wierch nie podlega zwrotowi. W przypadku niekursowania jednej z kolei, na którą został zakupiony Bilet łączony powyżej jednej godziny Konsument zwożeni są drugą koleją na, którą konsument zakupił bilet łączony, bez uiszczania dodatkowych dopłat do biletu.
7. Dla zwrotów biletów łączonych / pakietów, poza wyżej wymienionymi mają zastosowanie odrębne regulaminy wybranego ośrodka PKL S.A. oraz regulaminy wybranych biletów łączonych / pakietów.
8. Zasady i wysokość zwrotu opłaty za SKIpassy, Karnety rowerowe zależą od przyczyn i terminu zwrotu.
9. Zasady zwrotu SKIpassów, gdy zostaną zamknięte trasy narciarskie:
  - a) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania wyciągu/kolei nastąpi przed upływem połowy czasu ważności SKIpassu, Konsument otrzymuje zwrot w wysokości 100%;
  - b) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania wyciągu/kolei nastąpi po wykorzystaniu połowy czasu ważności SKIpassu, Konsument otrzyma zwrot w wysokości 50%.
10. W przypadku SKIpassów sezonowych zwrotowi podlegają wyłącznie miejscówki na kolej linową Kasprowy Wierch, wyłącznie w sytuacji gdy kolej linowa nie kursuje w godzinie, która widnieje na miejscówce. Należność za SKIpass sezonowy nie podlega zwrotowi, również w przypadku zablokowania SKIpassu przez PKL S.A ze względu na okoliczności z §1 ust. 11.
11. Zasady zwrotu Karty dziennej dla rowerzystów:

- a) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania kolei linowo-terenowej/kolei krzesełkowej nastąpi przed upływem połowy czasu ważności karty dziennej dla rowerzystów, Konsument otrzymuje zwrot w wysokości 100%;
- b) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania kolei linowo-terenowej/kolei krzesełkowej nastąpi po wykorzystaniu połowy czasu ważności karty dziennej dla rowerzystów, Konsument otrzyma zwrot w wysokości 50%.

12. Karty 10 przejazdowe dla rowerzystów nie podlegają zwrotowi.

13. Uprawnienie w formie Kwitu do udziału w imprezie lub produkcie turystycznym podlega zwrotowi, w sytuacji, gdy PKL Tours odwoła daną imprezę lub produkt turystyczny w przypadkach opisanych w Ogólny Warunkach Uczestnictwa, wtedy Konsument otrzymuje część lub całość należności za Kwit zgodnie z zapisami Ogólnych Warunków Uczestnictwa danego produktu lub imprezy turystycznej.

14. Konsument ma prawo do zwrotu zgodnie z ust. 2-13 niniejszego paragrafu regulaminu, do 30 dni od dnia, w którym dana usługa lub produkt miał być świadczony na rzecz konsumenta.

15. W kwestiach nie uregulowanych w tym paragrafie, mają zastosowanie postanowienia regulaminów wskazanych w § 1 ust. 14.

16. Zwrotu należności, o którym mowa w ustępach tego paragrafu, dokonuje się w następujący sposób:

- a) Konsument po zalogowaniu się w internetowym systemie sprzedaży na stronie [www.sklep.pkl.pl](http://www.sklep.pkl.pl) wybiera zakładkę „Twoje zamówienia” i klika „ZWROT” lub „REKLAMACJA”;
- b) Następnie Konsument wybiera produkt, który chce zwrócić, i naciska przycisk „ZWROT” lub „REKLAMACJA”;
- c) Konsument zostaje przekierowany na listę produktów, na której zaznacza te, które chce zwrócić, i wpisuje w komentarzu powód zwrotu (pole obowiązkowe);
- d) PKL S.A. sprawdzi zgodność zwrotu z regulaminem, a następnie wyda dyspozycję zwrotu.

17. W przypadku zakupu uprawnienia do produktu lub usługi bez rejestracji Konsument zwraca produkt po kliknięciu w odpowiedni link do formularza zwrotu, który otrzymał w e-mailu potwierdzającym złożenie zamówienia. Dalsze kroki są takie same jak te opisane w ust. 16 tego paragrafu.

18. Zwroty analizowane są na podstawie podanej przez Konsumenta przyczyny zwrotu. W przypadku odrzucenia zwrotu przez PKL S.A., Konsument otrzymuje informację zwrotną z uzasadnieniem odrzucenia zwrotu.

19. Jeśli zwrot jest zasadny, Konsumentowi zostanie przekazane potwierdzenie e-mailowe wraz z fakturą korygującą oraz zostanie uruchomiona procedura zwrotu pieniędzy.

## **§ 10**

### **Reklamacje**

1. Konsument ma prawo złożyć reklamację, jeśli jego zdaniem PKL S.A. nie wykonały usługi lub wykonały ją w sposób nienależyty. Reklamację można złożyć do 2 miesięcy, licząc od dnia świadczenia usługi na rzecz Konsumenta przez PKL S.A. w ośrodku.
2. Reklamację można złożyć na jeden z trzech poniższych sposobów:
  - a) online za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży,
  - b) pocztą elektroniczną pod adresem [reklamacje@pkl.pl](mailto:reklamacje@pkl.pl),
  - c) pisemnie pod adresem PKL S.A. wskazanym w § 1 ust. 1.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Konsumenta, jego adres elektroniczny, pocztowy, numer zamówienia, numer biletu/karty PKLpass oraz przyczyny reklamacji.
4. Reklamacja dotycząca działania serwisu płatności elektronicznych oprócz danych wskazanych w ust. 3 powinna zawierać: numer transakcji, potwierdzenie płatności, kwotę transakcji, nazwisko i imię posiadacza konta bankowego (karty płatniczej), datę transakcji.
5. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od daty ich wpływu. O wyniku postępowania reklamacyjnego Konsument zostanie zawiadomiony w formie pisemnej lub na trwałym nośniku przesłanym na adres e-mail.
6. Jeśli Konsument nie otrzyma zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty jej wpływu, oznacza to, że została ona uznana.
7. W przypadku zakupu biletów łączonych / pakietów regulamin danego biletu łączonego / pakietu reguluje zasady reklamacji.

## **§ 11**

### **Dane osobowe konsumentów**

1. PKL SA zapewnia Konsumentom pełne poszanowanie ich prywatności oraz ochronę ich danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych osób korzystających ze sklepu internetowego prowadzonego pod adresem <https://www.sklep.pkl.pl>, w tym Konsumentów jest spółka Polskie Koleje Linowe S.A. z siedzibą w Zakopanem (34-500) przy ul. Bachledy 7D.

3. PKL SA informuje szczegółowo o sposobie przetwarzania danych osobowych osób korzystających ze sklepu internetowego w ramach klauzuli informacyjnej dostępnej na stronie internetowej ww. sklepu.

## § 12

### **Postanowienia końcowe**

1. PKL S.A. nie ponosi odpowiedzialności za to, że administratorzy serwerów pocztowych blokują przesyłanie wiadomości na adres e-mail podany przez Konsumenta internetowego systemu sprzedaży oraz za to, że program zainstalowany na komputerze Konsumenta usuwa i blokuje wiadomości e-mail.
2. PKL S.A. nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze Konsumenta internetowego systemu sprzedaży powstałe, dlatego, że podał on nieprawidłowe dane.
3. PKL S.A. nie ponosi odpowiedzialności za transakcje dokonane przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do konta Konsumenta internetowego systemu sprzedaży w wyniku tego, że Konsument nie zachował zasad ostrożności, gdy posługiwał się loginem i hasłem do konta.
4. PKL S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Wszelkie zmiany regulaminu wchodzi w życie w terminie, który wskaże PKL S.A., nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich w internetowym systemie sprzedaży. Konsument, który dokonał zakupu (zawarł umowę o świadczenie usług z PKL S.A.) przed wejściem w życie tego regulaminu, uznaje jego postanowienia za wiążące, jeśli wyrazi na to zgodę na zasadach określonych w ust. 5 tego paragrafu regulaminu.
5. Umowa pomiędzy PKL S.A., a Konsumentem, który dokonał zakupu usługi przed dniem wejścia w życie tego regulaminu, zostaje rozwiązana w ciągu 14 dni od tej daty, chyba, że Konsument złoży w tym terminie oświadczenie o zgodzie na dalsze świadczenie usług na podstawie tego regulaminu. Umowa z Konsumentem nie zostaje rozwiązana także wtedy, gdy korzysta on z wykupionej usługi po dacie wejścia w życie tego regulaminu.
6. W czasie trwania umowy Konsument ma prawo żądać:
  - potwierdzenia jej treści na piśmie,
  - zmiany środka porozumiewania się na odległość, chyba, że stosowanie takiego środka nie jest przewidziane w umowie lub nie odpowiada charakterowi świadczonej usługi.
7. Regulamin obowiązuje od 24.03.2023 r.