

REGULAMIN

Korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Góra Żar

(wersja obowiązująca od dnia 10.08.2023 r.)

§ 1.

Postanowienia wstępne

1. Podmiotem zarządzającym zorganizowanym terenem turystyczno-narciarskim są Polskie Koleje Linowe Spółka Akcyjna z siedzibą w Zakopanem, przy ul. Bachledy 7 d, 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 PLN, wpłaconym w całości, NIP 736-17-16-338, REGON 122633430, zwaną dalej „**PKL SA**”.
2. Niniejszym regulamin, zwany dalej „regulaminem”, określa zasady sprzedaży usług jak również warunki bezpieczeństwa osób z nich korzystających na obszarze ośrodka Góra Żar.
3. Na potrzeby niniejszego regulaminu PKL SA wprowadza słowniczek, nadając poniższym pojęciom następujące znaczenie:
 - 3.1. **Ustawa** - rozumie się przez to ustawę z dnia 18 sierpnia 2011 r. o bezpieczeństwie i ratownictwie w górach i na zorganizowanych terenach narciarskich (Dz.U. z 2022 r. poz. 1425);
 - 3.2. **Regulamin FIS** - dokument opracowany przez Międzynarodową Federację Narciarską (FIS - Fédération Internationale de Ski) określający zasady bezpieczeństwa jazdy na nartach i desce snowboardowej, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu;
 - 3.3. **Zorganizowany teren turystyczno-narciarski** - rozumie się przez to ogólnie udostępnione i odpowiednio naśnieżone lub z odpowiednio przygotowanym sztucznym podłożem, oznaczone i zabezpieczone tereny przeznaczone do uprawiania narciarstwa lub snowboardingu, znajdujące się przy urządzeniach transportu linowego;
 - 3.4. **Ośrodek Góra Żar** – ul. Górska 21, 34-312 Międzybrodzie Żywieckie – na terenie tego ośrodka znajduje się kolej linowa terenowa Góra Żar, wyciągi orczykowe, trasa narciarska polana górna, główna trasa narciarska, przenośnik taśmowy, zjeżdżalnia pontonowa, trasy rowerowe – PKL Bike Parks;
 - 3.5. **Kolej linowa terenowa** – urządzenie transportu linowego, którego pojazdy przemieszczane są za pomocą jednej liny lub większej liczby lin wzdłuż toru, który może być ułożony bezpośrednio na ziemi lub na trwałych konstrukcjach;

- 3.6. **Wyciąg narciarski orczykowy** – urządzenie transportu linowego przeznaczone do holowania osób, wyposażonych w sprzęt narciarski bez utraty kontaktu z trasą, za pomocą urządzeń holujących;
- 3.7. **Narciarska trasa zjazdowa** - rozumie się przez to tereny przeznaczone wyłącznie do uprawiania narciarstwa i snowboardingu, zapewniające istnienie wolnej przestrzeni do zjazdu (droga jednokierunkowa), odpowiedniej do stopnia trudności narciarskiej trasy zjazdowej i zdolności przewozowej urządzeń transportu linowego i taśmowego przeznaczonych do transportu osób, przy których się znajdują;
- 3.8. **Trasa rowerowa** – szczegółowa regulacja dotycząca tras rowerowych, z których można korzystać w Ośrodkach PKL: Mosorny Groń, Góra Żar, Palenica zawarte zostały w odrębnych regulaminach tras rowerowych tych ośrodków – PKL Bike Parks;
- 3.9. **Przenośnik taśmowy** - przenośnik o ruchu ciągłym do przemieszczania osób ze sprzętem narciarskim lub turystycznym w górę za pomocą ruchomej taśmy lub gąsienicy;
- 3.10. **Zjeżdźzalnia pontonowa** - urządzenie rekreacyjne służące, do swobodnego zjazdu osób umieszczonych w pontonach (oponach), poruszających się po przeznaczonym do tego celu torze zjazdowym (sztucznym – igielit);
- 3.11. **Mapa poglądowa zorganizowanego terenu narciarskiego** – oznaczenie graficzne przebiegu, trudności, długości i sposobu oznaczenia udostępnionych do użytku narciarskich tras zjazdowych oraz miejsca udzielania pierwszej pomocy;
- 3.12. **Konsument** – osoba fizyczna mająca zdolność do czynności prawnych oraz osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że ich zakup nie posiada dla nich charakteru zawodowego, uwzględniając profil prowadzonej przez nią działalności, w dalszej części zwany także „**Pasażerem**”;
- 3.13. **Osoba uprawiająca narciarstwo lub snowboarding** – osoba fizyczna, która porusza się po śniegu na nartach lub desce snowboardowej na zorganizowanym terenie narciarskim, zwana dalej „**Konsumentem/Pasażerem**”;
- 3.14. **Bilet** – uprawnia do przejazdu koleją linowo terenową w jedną lub w dwie strony lub do korzystania z urządzeń wymienionych w punkcie 3.4 niniejszego paragrafu;
- 3.15. **Bilet łączony / pakiet** – uprawnia do przejazdu dwoma kolejami PKL S.A. lub przejazdu jedną wybraną koleją wraz z skorzystaniem z usługi dodatkowej oferowanej przez PKL S.A. lub podmiot z nim współpracujący. Bilety łączone mogą być dostępne w Ośrodku Góra Żar w ramach stałej oferty lub w wybranym okresie trwania umowy współpracy lub obowiązywania promocji. Dostępne będą w kanałach sprzedaży PKL

S.A. oraz w punktach sprzedaży podmiotów współpracujących. Szczegółowe informacje o dostępności, zasad sprzedaży zawarte są na stronie www.pkl.pl, w Ośrodku oraz odrębnych regulaminach wybranego biletu łączonego dostępnych na stronie www.pkl.pl;

- 3.16. **SKIpass** – uprawnia do jednokrotnego przejazdu 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;
- 3.17. **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 koleją 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;
- 3.18. **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 wskazanych Ośrodkach PKL SA 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. 5 pkt. 3 niniejszego regulaminu,
- do zakupu w kasie oraz on-line;

3.19. **Karta sportowa** - dokument, który uprawnia do korzystania z przejazdów koleją linową - terenową Góra Żar, przeznaczona dla paralotniarzy. Każda Karta sportowa jest indywidualna, personalizacja następuje przy pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą. Karta dla sportowców zawiera 10 przejazdów ważnych do końca trwania sezonu jesiennego w ośrodku; nie zawiera ubezpieczenia;

3.20. **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 SA, z tym że uprawnienie zamieszczone na PKLpassie uprawnia wyłącznie do korzystania w danym dniu tylko z jednego Ośrodka PKL SA, 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;

3.21. **Kaucja** - Przy wydawaniu karty zwrotnej wskazanej w pkt 3.20. lit b) jest pobierana kaucja zwrotna w wysokości 10 zł (słownie: dziesięć złotych 00/100). Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku utraty lub widocznego uszkodzenia mechanicznego karty;

3.22. **Wypadek** - rozumie się przez to nagłe zdarzenie lub zachorowanie, którego następstwem jest naruszenie czynności narządu ciała lub rozstrój zdrowia osoby przebywającej w górach lub na zorganizowanych terenach turystyczno-narciarskich;

- 3.23. **Ratownik narciarski** – to osoba, która ukończyła szkolenie w zakresie transportu osób potrzebujących pomocy na zorganizowanych terenach narciarskich, organizowane przez podmiot uprawniony do wykonywania ratownictwa górskiego i spełniająca wymagania określone w ustawie z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (t. j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1720) dla lekarza systemu, pielęgniarki systemu, ratownika medycznego realizujących doskonalenie zawodowe lub ratownika;
- 3.24. **Ratownik górski** – to osoba, która posiada uprawnienia ratownicze lub instruktorskie w zakresie ratownictwa górskiego oraz specjalistyczną wiedzę z zakresu technik ratownictwa górskiego i topografii obszaru, na którym działa dany podmiot uprawniony do wykonywania ratownictwa górskiego, i spełniająca wymagania określone w ustawie z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (t. j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1720) dla lekarza systemu, pielęgniarki systemu, ratownika medycznego realizujących doskonalenie zawodowe lub ratownika, zatrudnioną lub pełniącą służbę w tym podmiocie lub będącą członkiem tego podmiotu;
- 3.25. **Bagaż podręczny** – uprawniony Konsument może mieć ze sobą jeden rodzaj bagażu: deskę snowboardową, jedną parę nart wraz z kijkami, pod warunkiem, że:
- a. długość, szerokość i wysokość bagażu nie przekracza łącznie 130 cm; nie dotyczy sprzętu narciarskiego;
 - b. bagaż nie waży więcej niż 10 kg; nie dotyczy sprzętu narciarskiego;
 - c. wózek dziecięcy nie waży więcej niż 20 kg;
- 3.26. **Bagaż dodatkowy** – rower, każdy bagaż, który nie jest bagażem podręcznym lub przekracza parametry podane w pkt 3.25 podlega dodatkowej opłacie. Przewoźnik ma prawo odmówić przewiezienia bagażu dodatkowego;
- 3.27. **Cennik** – dokument wskazujący aktualne ceny za poszczególne bilety/ SKIpassy/ SKIpassy sezonowe/ bagaż dodatkowy/ karnety rowerowe, które podane są w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu zakupu danej usługi PKL SA. Aktualny cennik dostępny jest w kasach Ośrodka, w Biurach Obsługi Klienta, biletomatach (kasach automatycznych), bądź na stronie www.pkl.pl. Ceny dostępne w kanałach sprzedaży – kasa, sklep internetowy, kasy automatyczne (biletomaty) mogą się od siebie różnić;
- 3.28. **OWU** – Ogólne warunki ubezpieczenia, dokument, z którym Konsument (rowerzysta) kupujący Karnet rowerowy tj. kartę dzienną dla rowerzystów i kartę 10 przejazdową dla rowerzystów w Ośrodkach PKL SA: Mosorny Groń, Góra Żar,

Palenica, Butorowy Wierch zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować - podpisując Oświadczenie ubezpieczonego;

3.29. **Pracownik obsługi PKL SA** – osoba pełniąca czynności mające na celu utrzymanie bezpieczeństwa ruchu urządzeń oraz kontrolowania przestrzegania zapisów Regulaminów obowiązujących w tym Ośrodku.

Informacje dla Konsumentów

4. PKL SA Informuje, że godziny otwarcia Ośrodka oraz aktualny rozkład jazdy kolei, wyciągów i zjeżdżalni pontonowej, przenośnika taśmowego oraz dane o panujących warunkach atmosferycznych są dostępne w Ośrodku oraz na stronie internetowej www.pkl.pl. PKL SA jest uprawniony do zamknięcia Ośrodka w razie zaistnienia poniżej wskazanych okoliczności:
 - a) w razie konieczności usunięcia usterek lub awarii technicznych, a także podczas następczego przygotowania narciarskich tras zjazdowych lub ich fragmentów maszynami śnieżnymi, które skutkuje zamknięciem dla ruchu narciarskiego i snowboardowego;
 - b) w razie organizowania zawodów, treningów, szkoleń itp. PKL SA może na czas ich trwania okresowo zamknąć całość lub część Ośrodka.
5. Prowadzenie szkoleń narciarskich (rowerowych), ustawianie na narciarskiej trasie zjazdowej slalomów i wydzielanie półek ćwiczebnych (przeszkód rowerowych), umieszczanie reklam, ulotek lub inna działalność gospodarcza na terenie Ośrodka jest dozwolona wyłącznie po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody PKL SA.
6. Czas, w jakim PKL SA świadczy usługi Konsumentowi, zależy od rodzaju zakupionego przez niego biletu/ SKIpassu/ SKIpassu sezonowego/ karnetu rowerowego/ karty sportowej, a także od okresu jego ważności wskazanego w aktualnym Cenniku PKL SA.
7. Konsument jest zobowiązany do zapoznania się z godzinami otwarcia kolei linowo terenowej, wyciągów orczykowych przed zakupem SKIpassu. Jeśli konsument zakupi SKIpass kilkugodzinny wykraczający poza godziny otwarcia kolei, pozostała należność za niewykorzystany SKIpass nie będzie mu zwracana.
8. Zabrania się Konsumentom odsprzedaży biletów/ SKIpassów/ SKIpassów sezonowych/ karnetów rowerowych/ kart sportowych.
9. Podróż z psem lub innym zwierzęciem możliwa wyłącznie koleją linową terenową Góra Żar:
 - a) przewożenie psa (zwierzęcia) wymaga zakupu dodatkowego biletu;

- b) każdy pies (zwierzę) musi być przewożony pod nadzorem i być odpowiednio zabezpieczony, aby nie zagrażał innym pasażerom, mieć założony kaganiec oraz smycz lub być umieszczony na czas jego przewozu w odpowiednich transporterach (mogą mieć formę klatki lub kontenera);
- c) przewóz psa (zwierzęcia) musi odbywać się pod stałym nadzorem podróżnego;
- d) konsument przyjmuje do wiadomości, że ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez psa (zwierzę);
- e) konsument przyjmuje do wiadomości iż decydując się na przejazd ze zwierzęciem oświadcza i potwierdza posiadanie przez zwierzę wszystkich aktualnych i wymaganych szczepień;
- f) pies (zwierzę) nie może zakłócać spokoju ani zachowywać się agresywnie;
- g) zabrania się przewozu zwierząt niebezpiecznych lub jadowitych;
- h) przewóz psów (zwierząt) uzależniony jest od zgody współpodróżnych, np. z powodu hałasu, zapachu itp.;
- i) psy asystujące osobom niepełnosprawnym w rozumieniu art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t. j. Dz. U. 2022 poz. 558.), powinny być wyposażone w uprząż, przy czym nie muszą mieć założonego kagańca oraz nie muszą być prowadzone na smyczy.

10. W przypadku wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii Konsument, przebywający na terenie Ośrodka Góra Żar i korzystający z jego usług, zobowiązani są do przestrzegania zasad sanitarno-epidemiologicznych, wskazanych przez PKL S.A. W szczególności konieczne jest zakrywanie ust i nosa oraz korzystanie z rękawiczek. PKL S.A. zastrzega sobie prawo do wprowadzania dalszych obowiązków lub ograniczeń, w zakresie funkcjonowania i korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Góra Żar, związanych z koniecznością przestrzegania zasad sanitarno-epidemiologicznych oraz dbałością o bezpieczeństwo konsumentów, korzystających z Ośrodka Góra Żar, w zależności od aktualnej sytuacji epidemiologicznej. W szczególności takie działania mogą wynikać z aktualnie obowiązujących przepisów, decyzji administracyjnych nałożonych na PKL S.A. lub innych źródeł prawa, do których stosowania PKL S.A. jest zobowiązany, jak również z innych zaleceń lub z własnej inicjatywy PKL S.A. O wszystkich środkach, stosowanych przez PKL S.A. Konsument zostanie poinformowany przed skorzystaniem z usługi. Nie stosowanie się do zasad przez Konsumenta jest podstawą do odmowy realizacji usługi.

§ 2

Bilety, SKIpassy, karnety rowerowe, karty sportowe oraz opłaty za ich zakup

1. PKL SA zastrzega, że w przypadku znacznego zainteresowania daną usługą PKL SA może wprowadzić ograniczenie liczby oraz rodzaju biletów/ SKIpassów / karnetów rowerowych, które dany Konsument może zakupić na określony termin.
2. PKL SA zastrzega, że w przypadku wprowadzenia zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii może ograniczać liczbę dostępnych biletów/ SKIpassów/ karnetów rowerowych/ kart sportowych oferowanych dla Konsumenta do rezerwacji i zakupu na określony termin, celem zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego.
3. Informacje o dostępnych biletach/ SKIpassach/ karnetach rowerowych / kart sportowych można uzyskać w kasach Ośrodka, w Biurach Obsługi Klienta, biletomatach (kasach automatycznych) oraz na stronie internetowej <http://www.pkl.pl>.
4. Sprzedaż biletów i SKIpassów prowadzona jest w kasach Ośrodka, w Biurach Obsługi Klientów, za pośrednictwem biletomatów (kas automatycznych), on-line a także za pośrednictwem partnerów B2B - na podstawie odrębnych umów.
5. W przypadku awarii, przerwy technicznej systemu internetowej rezerwacji i sprzedaży usług PKL, Konsumentom nie przysługuje rekompensata lub zwrot różnicy, jeżeli Konsument zakupił usługę w wyższej cenie (zgodnej z cennikiem, którego definicja znajduje się w §1 pkt. 3.27 regulaminu) w innym kanale sprzedaży (kasy ośrodka, kasy automatyczne).
6. PKL SA prowadzi także sprzedaż biletów dla grup zorganizowanych Konsumentów (liczących, co najmniej 10 osób) na podstawie pisemnego zamówienia, dostępnego na stronie www.pkl.pl w zakładce cennik dla wybranego ośrodka. PKL SA potwierdza zamówienie, podając warunki zapłaty i odbioru biletów. Płatność za sprzedaż usług dla zorganizowanych grup Konsumentów powinna być dokonana najpóźniej na 5 (pięć) dni roboczych przed terminem rezerwacji danej usługi podanym w treści pisemnego zamówienia.
7. PKL SA może prowadzić akcje promocyjne dotyczące rezerwacji i sprzedaży wybranych biletów, SKIpassów, karnetów rowerowych i kart sportowych.
8. PKL SA informuje, że karnety rowerowe dostępne są w sprzedaży online oraz w kasach Ośrodków: Mosorny Groń, Góra Żar, Palenica i Butorowy Wierch. Ważność karnetów zakupionych w kasach rozpoczyna się w dniu zakupu. W przypadku zakupu karty dziennej dla rowerzystów online Konsument wskazuje konkretny dzień, w którym karta będzie aktywna, zaś w przypadku karty 10 przejazdowej dla rowerzystów Konsument wybiera

konkretny dzień aktywacji karty, kolejne przejazdy obowiązują do końca trwania sezonu rowerowego w Ośrodkach PKL SA.

9. PKL SA nie sprzedaje biletów, SKIpassów, karnetów rowerowych i kart sportowych oraz innych usług osobom nietrzeźwym lub pod wpływem środka odurzającego.
10. Kwestie związane ze SKIpassem sezonowym reguluje odrębny Regulamin.

Zasady odpowiedzialności Konsumenta

11. PKL SA zastrzega sobie prawo do zablokowania SKIpassu/ SKIpassu sezonowego/ biletu/ karnetów rowerowych/kart sportowych w przypadku, gdy klient używa go w niezgodny z zapisami w regulaminie sposób, w szczególności:
 - a) udostępniania innym osobom swojego biletu/ SKIpassu/ SKIpassu sezonowego/ Karnetu rowerowego/ Karty sportowej,
 - b) korzystania z biletu/ SKIpassu/ Skipassu sezonowego w cenie ulgowej, gdy Konsument nie ma prawa do ulgi (stawek preferencyjnych),
12. Pracownik obsługi PKL SA może odmówić wstępu albo nakazać opuszczenie terenu Ośrodka osobie, której zachowanie wyraźnie wskazuje, że znajduje się ona w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środka odurzającego, a także awanturującej się i posługującej się wulgaryzmami. W takim przypadku konsument nie ma prawa do zwrotu należności z zakupionego biletu/ SKIpassu/ SKIpassu sezonowego /karnetu rowerowego/karty sportowej.
13. PKL SA zabrania Konsumentowi korzystania ze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego bez ważnego biletu/ SKIpassu/ SKIpassu sezonowego /karnetu rowerowego/ karty sportowej.
14. Pracownicy obsługi mogą sprawdzać, czy Konsument przestrzega zasad korzystania ze SKIpassów/ SKIpassów Sezonowych/ biletów/ karnetu rowerowego/ karty sportowej.
15. W razie stwierdzenia braku biletu /SKIpassu/ SKIpassu sezonowego/ karnetu rowerowego /karty sportowej, pracownik obsługi PKL SA pobiera od Konsumenta właściwą należność za przewóz koleją (wyciągiem) i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
16. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie Konsumenta do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu koleją (wyciągiem) pracownik Biura Obsługi Klienta/kas (kasjer) pobiera właściwą należność za przewóz do zapłaty w kasie Ośrodka lub Biurze Obsługi Klienta.

17. PKL SA jest uprawniona do odmowy świadczenia usługi w przypadku braku SKIpassu/ SKIpassu sezonowego/ biletu/ karnetu rowerowego/ karty sportowej oraz braku posiadania uprawnienia do korzystania z ulgi.

Kaucja

18. Karta zwrotna PKLPass jest własnością PKL SA., a Konsument jest jej posiadaczem na czas korzystania z usługi 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.

19. Zwrot kaucji za kartę zwrotną można otrzymać tylko i wyłącznie dokonując zwrotu karty w kasach ośrodków PKL SA, Biurze Obsługi Klienta (PKL SA informuje, iż wykaz Biur Obsługi Klienta i Ośrodków PKL SA wraz z adresami i godzinami otwarcia dla klientów dostępne na stronie 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, w przeciwnym przypadku konsument nie otrzyma zwrotu kaucji. Terminy obowiązujące do zwrotu przez Konsumenta kart to:

- a) jeżeli zakupiono SKIpass – do 15 maja każdego roku w sezonie,
- b) jeżeli zakupiono karnet rowerowy – do 31 października każdego roku w sezonie.

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.

Faktura

20. Konsument, który chce otrzymać fakturę za zakupiony bilet/ SKIpass/ karnet rowerowy/ kartę sportową, powinien to zgłosić pracownikowi obsługi PKL SA (kasjerowi) przed dokonaniem zakupem.

21. PKL SA zastrzega, że faktura nie może być wystawiona później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Konsument dokonał zakupu. W takim przypadku Konsument nie otrzymuje oryginału paragonu, który jest dołączany do kopii faktury pozostającej u sprzedawcy. Jeśli Konsument otrzyma paragon fiskalny wcześniejszej

sprzedaży w Biurze Obsługi Klienta i w kasie ośrodka PKL SA lub dowód zakupu w biletomacie (kasie automatycznej), może ubiegać się o wystawienie faktury w ciągu 3 miesięcy od daty zakupu. Powinien jednak najpierw zwrócić oryginał paragonu / potwierdzenie płatności z biletomatu.

22. PKL SA zastrzega, że wystawienie faktury dla Konsumenta będącego podatnikiem podatku lub podatku od wartości dodanej będzie możliwe tylko i wyłącznie, jeżeli Konsument przed dokonywaniem zakupu usługi PKL SA potwierdzonego paragonem fiskalnym poda w kasie lub w siedzibie Biurze Obsługi Klienta swój numer NIP za pomocą, którego Konsument jest zidentyfikowany na potrzeby podatku lub podatku od wartości dodanej.
23. Paragon fiskalny zawierający NIP nabywcy wystawiony do kwoty brutto 450 zł stanowi fakturę uproszczoną i stanowi jedyny dokument sprzedaży do tej transakcji.

Formy płatności

24. Konsument może dokonywać płatności za bilety/ SKIpassy /karnety rowerowe/ karty sportowe oraz inne produkty gotówką lub kartą płatniczą, której akceptantem jest PKL SA, w kasach Ośrodka oraz Biurach Obsługi Klienta.

Obsługa poza kolejnością

25. Poza kolejnością obsługiwani są:
- a) pracownicy obsługi kolei i wyciągów PKL S.A.;
 - b) dyżurujący ratownicy GOPR/TOPR; ratownicy medyczni, narciarscy;
 - c) funkcjonariusze policji, straży granicznej, żandarmerii wojskowej, straży pożarnej, straży miejskiej, wykonujący czynności służbowe;
 - d) osoby niepełnosprawne ze stopniem znacznym 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. 2022 poz. 558 ze zm.) (dawniej I gr inwalidzka) - na podstawie legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności oraz niepełnosprawne dzieci na podstawie ważnego orzeczenia o niepełnosprawności;
 - e) opiekun wyżej wymienionych osób niepełnosprawnych;
 - f) zagraniczne osoby niepełnosprawne na podstawie europejskiej karty osoby z niepełnosprawnością.

§ 3

Uprawnienia do zakupu ulgowych biletów/SKIpassów/karnetów rowerowych

1. Bilety ze zniżką przy zakupie mogą otrzymać:

- a) dzieci w wieku 4–15 lat (rocznikowo)– 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 (rocznikowo) – na podstawie ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem;
- d) przewodnicy lub opiekunowie grup szkolnych - min. 10 podopiecznych:
 - Przewodnik / pilot jeden na całą grupę osób posiadających bilet;
 - Opiekunowie grup szkolnych 1 opiekun na 10 podopiecznych posiadających bilet;
- 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 (t. j. Dz. U. 2021 poz. 573 ze zm.) (dawniej inwalidzi I grupy)- na podstawie legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności oraz niepełnosprawne dzieci na podstawie 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 (rocznikowo) – na podstawie dokumentu potwierdzającego wiek,
 - b) osoby, które skończyły 65 lat (rocznikowo) – 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. 2021 poz. 573 ze zm.) (dawniej inwalidzi I grupy)- na podstawie legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności oraz niepełnosprawne dzieci na podstawie 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 koleją przysługują dzieciom do ukończenia 4 roku życia (rocznikowo) na podstawie biletu opiekuna – opiekun dziecka zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający wiek dziecka (nie dotyczy grup zorganizowanych).
4. Ulgi nie przysługują na zakup karnetów rowerowych.
5. Ulgi na SKIpassy sezonowe reguluje odrębny Regulamin.
6. Ulgi na korzystanie z wybranych atrakcji oraz urządzeń, poza przejazdami koleją linową terenową w Ośrodku Góra Żar, regulują odrębne regulaminy oraz cenniki wybranych atrakcji, urządzeń wymienionych w § 1 ust. 3.4, dostępne na miejscu w Ośrodku Góra Żar przy urządzeniach, atrakcjach.
7. Rabaty, zniżki, promocje, kody rabatowe itp. nie łączą się, obowiązują wyłącznie w wskazanym kanale sprzedaży – kasa / sklep internetowy / kasa automatyczna (biletomaty).

§ 4

Odstąpienie od umowy (rezygnacja z woli Konsumenta)

1. Konsument może zrezygnować z zakupu, czyli odstąpić od umowy sprzedaży biletu/ SKIpassu/karty dziennej dla rowerzystów, którą zawarł z PKL SA podczas zakupu usługi na zasadach opisanych poniżej.
2. Jeśli Konsument zrezygnuje z usługi (czyli odstąpi od umowy) do godziny 23.59 dnia poprzedzającego termin realizacji usługi wskazany na bilecie/ SKIpassie/ karcie dziennej dla rowerzystów (z zastrzeżeniem w kasach Ośrodka oraz w Biurze Obsługi Klienta w godzinach pracy wybranych punktów) PKL SA zwróci mu 100% ceny kupionego biletu, SKIpassu lub karty dziennej dla rowerzystów.
3. Aby odstąpić od umowy zakupu dokonanej w kasie / Biura Obsługi Klienta / biletomacie, dla skuteczności odstąpienia od umowy, należy postępować zgodnie z wybraną ścieżką:
 - a) zgłosić się do kasy Ośrodka / Biura Obsługi Klienta w godzinach dostępności dla klientów (PKL SA informuje, iż wykaz Biuro Obsługi Klienta i adresy wraz z godzinami otwarcia Ośrodków PKL SA dostępne na stronie www.pkl.pl):
 - posiadać zwracane bilety, SKIpassy, karty dzienne dla rowerzystów wraz z paragonem fiskalnym lub bilety wraz z potwierdzeniem płatności z biletomatu,
 - wypełnić i podpisać protokół odstąpienia lub paragon korektę zakupionych biletów, SKIpassów, karty dziennej dla rowerzystów.
 - b) drogą e-mailową:
 - przesyłając e-mail wraz z skanem biletów i potwierdzeniem płatności na adres e-mail: bok@pkl.pl
4. Zwrotu pieniędzy dokonuje się tylko na podstawie biletów/ SKIpassów/ karty dziennej dla rowerzystów wraz z dotyczącym ich paragonem fiskalnym lub fakturą.
5. Zasady odstąpienia od zakupu biletów i SKIpassów/ SKIpassów Sezonowych, karty dziennej dla rowerzystów kupionych przez Internet zostały przedstawione w regulaminie Internetowej rezerwacji i sprzedaży, który jest dostępny na stronie www.pkl.pl.
6. Gdy Konsument odstąpi od umowy, PKL SA uznaje ją za niezawartą.
7. W przypadku SKIpassu sezonowego i karty 10 przejazdowej dla rowerzystów nie przysługuje prawo odstąpienia.

§ 5

Zwroty biletów, SKIpassów, karty dziennej dla rowerzystów

1. W przypadku nie kursowania lub wstrzymania kursowania kolei linowej terenowej powyżej jednej godziny, PKL SA zwraca Konsumentom należności za niewykorzystane z tego powodu bilety.
2. W przypadku nie kursowania lub wstrzymania kursowania wyciągu i kolei linowo terenowej powyżej jednej godziny, PKL zwraca Konsumentom należności za niewykorzystane z tego powodu SKIpassy:
 - a) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania wyciągu nastąpi przed upływem połowy czasu ważności SKIpassu, Konsument otrzymuje zwrot w wysokości 100%;
 - b) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania wyciągu nastąpi po wykorzystaniu połowy czasu ważności SKIpassu, Konsument otrzyma zwrot w wysokości 50%.
3. Zasady zwrotu Karty dziennej dla rowerzystów:
 - a) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania kolei linowej terenowej nastąpi przed upływem połowy czasu ważności karty dziennej dla rowerzystów, Konsument otrzymuje zwrot w wysokości 100%;
 - b) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania kolei linowej terenowej nastąpi po wykorzystaniu połowy czasu ważności karty dziennej dla rowerzystów, Konsument otrzyma zwrot w wysokości 50%.
4. Karty 10 przejazdowe dla rowerzystów oraz Karty Sportowe nie podlegają zwrotowi.
5. W przypadku biletu łączonego/pakietu - przejazd koleją zakupionego na dany dzień z usługą dodatkową w przypadku nieskorzystania z przejazdu koleją tylko w sytuacji opisanej w ust. 1, PKL S.A. zwraca część należności za niewykorzystany przejazd koleją, zgodnie z zawartą umową pomiędzy podmiotami współpracującymi oraz regulaminem poszczególnych biletów łączonych.
6. Duża liczba osób, które korzystają z danego ośrodka, tras rowerowych i narciarskich, złe warunki atmosferyczne lub narciarskie oraz częściowe ograniczenie szerokości trasy narciarskiej nie są dla PKL SA podstawą do zwrotu.
7. Konsument ma prawo do zwrotu ust. 1, 2 i 3 niniejszego paragrafu Regulaminu do 30 dni od dnia, w którym usługa miała być wykorzystana.

8. Konsument powinien przekazać PKL SA oryginał paragonu lub faktury i ewentualnie bilet, SKIpass lub kartę jednodniową dla rowerzystów, które chce zwrócić. Może to zrobić na trzy sposoby:
 - a) oddać osobiście w kasie danego Ośrodka lub w Biurze Obsługi Klienta;
 - b) wysłać skany tych dokumentów na adres reklamacje@pkl.pl;
 - c) wysłać pocztą na adres podany w § 1 ust. 1 tego regulaminu.
9. Zasady zwrotu biletów, SKIpassów i karnetów rowerowych zakupionych w sklepie internetowym zostały podane w regulaminie Internetowej rezerwacji i sprzedaży, który jest dostępny na stronie www.pkl.pl.
10. Jeśli zwrot jest zasadny, zostanie przekazana Konsumentowi do podpisania/potwierdzenia faktura/paragon korekta. Gdy PKL SA otrzyma podpisany dokument, tj. paragon lub fakturę korygującą, zostanie uruchomiona procedura zwrotu pieniędzy.
11. W momencie otrzymania podpisanego protokołu reklamacji/zwrotu, paragonu korygującego lub faktury korygującej (może być skan tych dokumentów) następuje ostateczna akceptacja wartości usług. PKL SA za płatność gotówką/kartą zwraca pieniądze bezpośrednio w kasie ośrodka lub Biurze Obsługi Klienta, zaraz po uznaniu zwrotu.
12. SKIpassy sezonowe nie podlegają zwrotom.

§ 6

Reklamacje

1. Konsument ma prawo złożyć reklamację, jeśli jego zdaniem PKL SA nie wykonało usługi lub wykonało usługę w nienależyty sposób. Reklamację można złożyć do 2 miesięcy licząc od dnia świadczenia usługi na rzecz Konsumenta przez PKL SA w ośrodku.
2. Reklamację można złożyć na jeden z dwóch poniższych sposobów:
 - a. e-mailem na adres reklamacje@pkl.pl,
 - b. pisemnie na adres podany w § 1 ust. 1.
3. W reklamacji Konsument powinien podać swoje imię i nazwisko, e-mail lub adres kontaktowy, numer telefonu do kontaktu, numer biletu lub SKIpassu lub karnetów rowerowych oraz opisać przyczynę reklamacji (zgodnie z oświadczeniem).
4. Reklamacja dotycząca działania serwisu płatności elektronicznych musi zawierać oprócz danych wskazanych w ust. 3, adres e-mail Konsumenta.
5. Zasady reklamowania biletów, SKIpassu lub karnetu rowerowego kupionego w sklepie online zostały opisane w regulaminie Internetowej rezerwacji i sprzedaży, dostępnym na stronie www.pkl.pl.

6. PKL SA rozpatruje reklamacje w ciągu 14 dni od daty ich otrzymania.
7. PKL SA o sposobie rozpatrzenia reklamacji zawiadamia Konsumenta pisemnie lub e-mailowo, zależnie od sposobu złożenia reklamacji przez Konsumenta wskazanego w ust. 2 powyżej.
8. Jeśli PKL SA nie powiadomi Konsumenta o wyniku reklamacji w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania, oznacza to, że została ona uznana.

§ 7

Dane osobowe Konsumentów

1. PKL SA zapewnia Konsumentom pełne poszanowanie ich prywatności oraz ochronę ich danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych osób korzystających z Ośrodka Góra Żar, w tym Konsumentów jest spółka Polskie Koleje Linowe S.A. z siedzibą w Zakopanem (34-500) przy ul. Bachledy 7D, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000429345, o kapitale zakładowym wynoszącym 172 700 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 736-17-16-338, REGON 122633430.
3. PKL S.A. informuje szczegółowo o sposobie przetwarzania danych osobowych osób przebywających na terenie i korzystających z usług w Ośrodku Góra Żar, w ramach klauzul informacyjnych dostępnych w miejscu zbierania danych osobowych na terenie Ośrodka Góra Żar.

§ 8

Ogólne zasady korzystania ze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego

1. Warunkiem korzystania ze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego jest znajomość i przestrzeganie niniejszego Regulaminu, jak również Regulaminu FIS oraz posiadanie ważnego biletu/ SKIpassu/ SKIpassu sezonowego/ karnetu rowerowego/karty sportowej.
2. Konsumenty przebywający na obszarze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego obowiązani są do zachowania należytej staranności w celu ochrony życia i zdrowia własnego oraz innych osób, a w szczególności:
 - a) zapoznania się z zasadami korzystania z danego terenu, obiektu lub urządzenia i ich przestrzegania;
 - b) zapoznania się i przyjęcia do wiadomości zasad zapisanych w regulaminach wybranej atrakcji i urządzeń na terenie Ośrodka Góra Żar przed skorzystaniem

z nich;

- c) stosowania się do znaków nakazu i zakazu umieszczanych przez PKL SA;
- d) zapoznania się oraz dostosowania swoich planów aktywności do umiejętności; aktualnych warunków atmosferycznych dla danego obszaru;
- e) użytkowania sprzętu odpowiedniego do rodzaju podejmowanej aktywności, sprawnego technicznie i zgodnie z jego przeznaczeniem i zasadami użycia;
- f) bezzwłocznego informowania podmiotów uprawnionych do wykonywania ratownictwa górskiego o zaistniałym wypadku lub zaginięciu osoby oraz o innych zdarzeniach nadzwyczajnych mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo osób.

3. Na zorganizowane tereny narciarskie nie można zabierać: sanek oraz innych przedmiotów wykorzystywanych do zjeżdżania, wjeżdżać rowerem, skibobami, skki trikke, samochodem lub innymi pojazdami silnikowymi. Zakaz, o którym mowa w zdaniu 1, nie dotyczy podmiotów uprawnionych do wykonywania ratownictwa górskiego (Górskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego oraz Tatrzańskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego), ratowników narciarskich i służb wykonujących zadania z zakresu bezpieczeństwa, porządku publicznego oraz ochrony przyrody, pod warunkiem używania pojazdów wysyłających jednocześnie sygnały świetlne w postaci niebieskich świateł błyskowych i sygnały dźwiękowe o zmiennym tonie.
4. Zorganizowane tereny narciarskie służą wyłącznie do użytku dla narciarzy i snowboardzistów. Na tych terenach obowiązuje zakaz poruszania się osób pieszych oraz wychodzenia „pod prąd” trasy narciarskiej na wszelkiego rodzaju nartach (w tym skitourach).
5. Osoby uprawiające narciarstwo i snowboarding zobowiązane są do zjeżdżania tylko po wyznaczonych, przygotowanych, czynnych trasach narciarskich oraz do przestrzegania bezpiecznego korzystania z tras narciarskich zgodnie z Kodeksem zachowania narciarzy i snowboardzistów (FIS) – dostępnym na stronie www.pkl.pl;
6. Dodatkowe zobowiązania dla snowboardzistów:
 - a) przed każdą zmianą kierunku jazdy, a w szczególności w skrajnie „back side”, należy popatrzeć w kierunku zamierzonej jazdy i obserwować otoczenie,
 - b) zatrzymywać się tylko na brzegu trasy, nie siadać i nie kłaść się na trasie,
 - c) odpiętą deskę kłaść zawsze wiązaniem na śniegu,
 - d) zaleca się używanie zabezpieczenia przeciw utracie kontaktu snowboardzistów z deską.

7. Osoby, znajdujące się na terenie zorganizowanego terenu narciarskiego, obowiązane są ułatwić przejazd pojazdu wskazanego w ust. 3 niniejszego paragrafu, w szczególności przez niezwłoczne ustąpienie pierwszeństwa przejazdu.
8. Kiedy Konsument przebywa na zorganizowanym terenie turystyczno-narciarskim, musi wykonywać polecenia obsługi PKL, dyżurnych ruchu, ratowników narciarskich i policjantów, którzy pełnią służbę na stoku.
9. Zabrania się uprawiania narciarstwa lub snowboardingu na zorganizowanym terenie turystyczno-narciarskim w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środka odurzającego, pod groźbą grzywny zgodnie z art. 45 ust. 1 ustawy. Pracownik obsługujący zorganizowany teren turystyczno-narciarski lub inna osoba upoważniona przez PKL SA może odmówić wstępu albo nakazać opuszczenie zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego osobie, której zachowanie wyraźnie wskazuje, że znajduje się ona w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środka odurzającego, a także awanturującej się i posługującej się wulgaryzmami.
10. Małoletnia osoba uprawiająca narciarstwo, snowboarding do ukończenia 16 roku życia, obowiązana jest używać w czasie jazdy kasku ochronnego konstrukcyjnie do tego przeznaczonego, pod groźbą grzywny zgodnie z art. 45 ust. 2 ustawy. Pracownik obsługujący zorganizowany teren turystyczno-narciarski ma prawo nie dopuścić do korzystania z wyciągów i tras zjazdowych osób niespełniających tego warunku.
11. Nie można przebywać na zorganizowanym terenie turystyczno-narciarskim, kiedy jest zamknięty lub gdy są prowadzone w nim prace maszyn. Może to powodować poważnie zagrożenie bezpieczeństwa takiej osoby. PKL SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które zostaną spowodowane w tym czasie, oraz za inne szkody, które spowoduje Konsument. Opisane powyżej zachowanie Konsumenta stanowi naruszenie postanowień niniejszego Regulaminu i regulaminu FIS.
12. Korzystanie z kolei i wyciągów odbywa się według kolejności zgłoszenia się Konsumenta. PKL SA informuje, że poza kolejnością mogą korzystać z wyciągów wyłącznie pracownicy obsługi kolei i wyciągów PKL SA, dyżurujący ratownicy TOPR/GOPR, ratownicy narciarscy, funkcjonariusze policji, funkcjonariusze straży granicznej, żandarmerii wojskowej, straży pożarnej, straży miejskiej, wykonujący czynności służbowe.
13. PKL SA ma prawo wprowadzić czasowy zakaz wywożenia Konsumentów ze sprzętem narciarskim/snowboardowym, jeżeli uzna, że warunki atmosferyczne panujące na terenie Ośrodka Góra Żar są niebezpieczne.
14. Zakaz wprowadzania psów i innych zwierząt na zorganizowane tereny narciarskie.
15. Szczegółowe zasady korzystania z tras rowerowych – PKL Bike Parks przez rowerzystów

korzystających z kartonów rowerowych określa odrębny Regulamin korzystania z tras rowerowych.

§ 9

Postępowanie w razie zaistnienia wypadku na zorganizowanym terenie narciarskim

1. Jeśli Konsument jest świadkiem lub uczestnikiem wypadku, ma obowiązek jak najszybciej poinformować o tym pracownika PKL S.A. Jeśli nie ma nikogo w pobliżu, jest on zobowiązany zadzwonić na telefon alarmowy ratownictwa narciarskiego (górskiego) – 985 lub 601 100 300 lub do TOPR (Tatrzańskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego).
2. Aby umożliwić weryfikację ewentualnych roszczeń ze strony Konsumentów – powstałych w związku z korzystaniem ze zorganizowanego terenu narciarskiego – należy powiadomić o zdarzeniu PKL S.A. oraz spisać stosowny protokół, sporządzony przez kierownika Ośrodka lub osobę przez niego wyznaczoną.
3. Konsument, przebywający na zorganizowanym terenie narciarskim, powinien zawsze ustępować z drogi, żeby ułatwić przejazd ratownikowi górskiemu i ratownikowi narciarskiemu ze sprzętem

§ 10

Regulaminy dla pasażerów

Regulaminy dla pasażerów korzystania z Kolei Linowych Terenowych

1. Osoby korzystające z usług kolei linowej terenowej oraz osoby przebywające na obszarze działalności tej kolei, powinny zachować należytą ostrożność i postępować w sposób niezagrażający bezpieczeństwu ruchu oraz zdrowiu i życiu.
2. Wstęp na perony dozwolony jest, za zgodą obsługi, tylko osobom oczekującym na przejazd i posiadającym ważny bilet określony datą na bilecie, uprawniający do przejazdu koleją.
3. Zajmowanie miejsca w wagonie oraz opuszczanie odbywa się wyłącznie w miejscach do tego przeznaczonych.
4. W przypadku zatrzymania kolei należy spokojnie czekać na wznowienie ruchu lub na odpowiednie polecenia obsługi.
Instrukcja ewakuacji dostępna jest do wglądu u Kierownika jednostki organizacyjnej PKL S.A. lub mechanika kolei linowej.

5. W wyjątkowych zdarzeniach mogą zaistnieć okoliczności uniemożliwiające eksploatację kolei, które mogą spowodować konieczność samodzielnego zejścia szlakiem -stosowanie do wskazówek obsługi.
6. Kolej dostosowana jest do przewozu osób na wózkach inwalidzkich, przy czym liczba osób podróżujących równocześnie koleją (w wagonie) musi zapewnić bezpieczny transport i ewakuację musi być zgodna z instrukcją ewakuacji.
7. Wejście wózków dziecięcych i inwalidzkich na peron oraz do wagonu odbywa się odpowiednimi przejściami zgodnie z piktogramami.
8. Przewóz większego bagażu podręcznego lub sprzętu turystycznego – rowery odbywa się za dodatkową opłatą zgodną z cennikiem.
9. Informuje się, iż w rejonie górnej stacji kolei linowej mogą występować trudne warunki atmosferyczne (niższa temperatura, śnieg, oblodzenie, silny wiatr itp.), odmienne od panujących w rejonie stacji dolnej. W związku z tym, każda osoba korzystająca z kolei linowej terenowej powinna posiadać odpowiednie obuwie oraz odzież.
10. Do przejazdu koleją mogą zostać niedopuszczone osoby w nieodpowiednim lub zbyt skąpym stroju.
11. W sezonie zimowym prosimy o przestrzeganie kodeksu narciarskiego, regulaminów korzystania z tras narciarskich oraz wyciągów narciarskich.

Zabrania się:

- wstępu na obszar kolejowy w miejscach do tego nie wyznaczonych,
- zbliżania się do oznakowanej krawędzi peronu do czasu wjazdu i zatrzymania wagonu,
- przebywania na obszarze kolejowym i w kabinach w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających,
- palenia tytoniu (poczekalnia, peron, wagon),
- dotykania, manipulowania urządzeniami kolei linowej terenowej będących w gestii uprawnionej obsługi kolei,
- wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów w trakcie jazdy koleją,
- umieszczania ogłoszeń, reklam i napisów bez zezwolenia właściciela,
- handlowania lub wykonywania innych usług na terenie należącym do właściciela,
- odsprzedaży biletów zakupionych na przejazdy koleją,
- odstępowania miejsca w kolejce osób oczekujących na zakup biletu na przejazd koleją,

- wprowadzanie psów bez kagańca i bez smyczy oraz innych zwierząt jeżeli nie są one odpowiednio zabezpieczone przed wyrządzeniem szkody (np. umieszczone w koszach, klatkach itp.),
- wnoszenia i spożywania artykułów żywnościowych mogących zabrudzić odzież innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze wagonu.

W przypadku niejasności obsługa udziela pełnych informacji.

Nieprzestrzeganie powyższych zasad może stanowić przyczynę odmowy przewozu koleją.

Obowiązują one przy przewozie osób oraz bagażu i rzeczy, a także dotyczą zachowania na obszarze kolei. Stanowią integralną część umowy sprzedażowej, każdy Konsument - pasażer kupując bilet zobowiązuje się do akceptacji powyższych warunków.

Obiekt jest monitorowany urządzeniami rejestrującymi.

Zasady korzystania ze zjeżdżalni pontonowej

Serdecznie witamy!

Dostosuj się dla własnego bezpieczeństwa do naszych wskazówek !

1. Korzystanie ze zjeżdżalni możliwe jest tylko podczas obecności obsługi. Rozpoczęcie zjazdu odbywa się przy udziale i pomocy obsługi.
2. Należy stosować się do poleceń obsługi.
3. W jednym pontonie może jechać tylko jedna osoba.
4. Ze zjeżdżalni mogą korzystać dzieci w wieku powyżej 8 lat
5. Ze zjeżdżalni mogą korzystać dzieci w wieku od 5 do 8 lat które znajdują się pod opieką osoby pełnoletniej, która zapozna dziecko z niniejszymi zasadami.
6. Zjeżdżalnia nie jest przystosowana do przejazdu przez osoby niepełnosprawne.
7. Rozpoczęcie zjazdu może nastąpić po upewnieniu się, że na całej trasie nie przebywają osoby trzecie lub pontony.
8. Korzystający zajmuje miejsce w pontonie w wygodnej i bezpiecznej pozycji, pozostawiając nogi na zewnątrz pontonu.
9. Podczas jazdy należy trzymać się bocznych uchwytów pontonu.
10. Podczas przejazdu przenośnikiem taśmowym należy zachować bezpieczny odstęp między pasażerami i stać nieruchomo.
11. Podczas jazdy przenośnikiem taśmowym pontony należy trzymać przed sobą wzdłuż toru jazdy przenośnika.
12. Jeżeli w czasie jazdy nastąpi zatrzymanie przenośnika należy spokojnie oczekiwać na ponowne uruchomienie lub zastosować się do poleceń obsługi.

13. Po dojechaniu na górną stację do strefy wysiadania należy niezwłocznie opuścić taśmę.

Zabrania się :

1. Zjazdów podczas deszczu i po mokrym torze.
2. Zjazdów podczas nieobecności obsługi.
3. Łączenia pontonów.
4. Zjazdów pontonów bez zachowania bezpiecznych odstępów.
5. Korzystania ze zjeżdżalni przez osoby znajdujące się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.
6. Palenia tytoniu podczas zjazdu pontonem, a także przejazdu przenośnikiem.
7. Chodzenia po taśmie przenośnika taśmowego.
8. Zakończenia przejazdu przenośnikiem taśmowym w innym miejscu niż na górnej stacji.

W przypadku jakichkolwiek niejasności obsługa udziela pełnych informacji.

Nie przestrzeganie powyższych zasad może stanowić przyczynę odmówienia przejazdu zjeżdżalnią lub przenośnikiem.

Niniejsze warunki stanowią integralną część umowy przewozowej.

Każdy uczestnik kupując bilet zobowiązuje się do przestrzegania powyższych warunków.

Obiekt jest monitorowany urządzeniami rejestrującymi.

Regulamin korzystania z przenośnika taśmowego

Serdecznie witamy!

Dostosuj się dla własnego bezpieczeństwa do naszych wskazówek.

1. Korzystanie z przenośnika taśmowego jest możliwe tylko w obecności obsługi.
2. Należy stasować się do poleceń obsługi.
3. Dzieci w wieku poniżej 5 lat mogą korzystać z urządzenia tylko pod opieką osoby pełnoletniej, zdolnej do udzielenia ewentualnej pomocy.
4. Podczas przejazdu przenośnikiem taśmowym należy zachować bezpieczny odstęp między pasażerami i stać nieruchomo.
5. Narty, sanki, deski snowboardowe należy ułożyć płasko na taśmie wzdłuż toru.
6. Jeżeli w czasie jazdy nastąpi zatrzymanie przenośnika należy spokojnie oczekiwać na ponowne uruchomienie lub zastosować się do poleceń obsługi.
7. Po dojechaniu na górną stację do strefy wysiadania należy niezwłocznie opuścić taśmę.

Zabrania się :

1. Przejazdu dzieci w wieku poniżej 5 lat bez opieki osoby pełnoletniej, zdolnej do udzielenia ewentualnej pomocy.
2. Korzystania z przenośnika taśmowego w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających.
3. Rozpoczynania przejazdu w innym miejscu niż od dolnej stacji.
4. Zakończenia przejazdu w innym miejscu niż na górnej stacji.
5. Palenia tytoniu podczas przejazdu przenośnikiem.
6. Chodzenia po taśmie.

W przypadku niejasności obsługa udziela pełnych informacji.

Nie przestrzeganie powyższych zasad może stanowić przyczynę odmowy przewozu przenośnikiem taśmowym.

Niniejsze warunki przewozu stanowią integralną część umowy przewozowej.

Każdy pasażer kupując bilet zobowiązuje się do przestrzegania powyższych warunków.

Obiekt jest monitorowany urządzeniami rejestrującymi

Regulamin korzystania z wyciągu narciarskiego

Dla bezpieczeństwa własnego i innych osób przestrzegaj poniższych zasad:

1. Z wyciągu narciarskiego mogą korzystać wyłącznie osoby:
 - posiadające odpowiedni sprzęt do jazdy wyciągiem tj. narty lub snowboard.
 - posiadające co najmniej podstawowe umiejętności jazdy na nartach lub desce snowboardowej.
2. Na jednym urządzeniu holującym (orczyku) może jechać tylko jedna osoba.
3. Na peron wolno wchodzić tylko za zgodą obsługi i w oznaczonym do tego miejscu.
4. Wprzęganie narciarzy i snowboardzistów może odbywać się tylko na peronie stacji dolnej.
 - a) w czasie wprzęgania narciarz trzyma kijki w jednej ręce, narty ustawia równolegle do trasy i pozostając w lekkim rozkroku, drugą ręką łapie drążek urządzenia holującego w dolnej jego części, a następnie umieszcza talerzyk między nogami.
 - b) zasady o których mowa w niniejszym punkcie pod literą a znajdują odpowiednie zastosowanie wobec snowboardzistów, przy czym przed rozpoczęciem przejazdu należy wypiąć tylną nogę z wiązania.
5. Narciarz/snowboardzista może jechać tylko po wyznaczonym torze i śladzie.

6. Jeżeli w czasie jazdy nastąpi zatrzymanie wyciągu należy spokojnie oczekiwać na ponowne uruchomienie lub zastosować się do poleceń obsługi.

7. W razie upadku na trasie wyjazdu należy jak najszybciej wypiąć się z urządzenia holującego i opuścić trasę.

8. Wyprzęganie może odbywać się tylko w wyznaczonej strefie (peronie) stacji górnej.

Przy wjeździe na peron stacji górnej należy zwolnić urządzenie holujące - wyjąć talerzyk z pomiędzy nóg i puścić go przed siebie wzdłuż trasy wyciągu.

9. Na stacji górnej należy natychmiast opuścić peron w wskazanym kierunku.

Zabrania się :

1. Rozpoczynania przejazdu wyciągiem w innym miejscu niż od dolnej stacji.
2. Przechodzenia snowboardzistom przez bramkę bez wypięcia z wiązania tylnej nogi.
3. Rozpoczynania przejazdu snowboardzistom bez wypięcia z wiązania tylnej nogi.
4. Przejazdu na jednym urządzeniu holującym (orczyku) przez więcej niż jedną osobę.
5. Wprzęgania lub wyprzęgania na trasie wyciągu.
6. Palenia tytoniu podczas przejazdu wyciągiem.
7. Korzystania z wyciągu narciarskiego w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających.
8. Zbaczania z wyznaczonej trasy wyciągu lub jazdy slalomem.
9. Dotykania w trakcie jazdy elementów wyciągu narciarskiego za wyjątkiem urządzenia holującego.
10. Szarpania liną holującą orczyk, podnoszenia jej lub opuszczania.
11. Rzucania, podczas wyprzęgania, urządzeniem holującym w bok od kierunku jazdy.
12. Używania urządzeń holujących do innych celów niż jazda wyciągiem.
13. Jazdy z drążkiem urządzenia holującego trzymanym w rękach lub przy pomocy kijów narciarskich.
14. Wykorzystywania trasy wyjazdu do schodzenia.
15. Przebywania osób postronnych w oznaczonym obrębie stacji napędowej oraz w ogrodzonym rejonie stacji przewozowej.
16. Korzystania podczas przejazdu z urządzeń rejestrujących (smartfon, kamera itp.) chyba że urządzenie jest trwale przymocowane do garderoby.

Należy bezwzględnie stosować się do poleceń obsługi.

W przypadku niejasności obsługa udziela pełnych informacji.

Nie przestrzeganie powyższych zasad może stanowić przyczynę odmowy przewozu wyciągiem narciarskim.

Niniejsze warunki przewozu stanowią integralną część umowy przewozowej. Każdy pasażer kupując bilet zobowiązuje się do przestrzegania powyższych warunków.

Obiekt jest monitorowany urządzeniami rejestrującymi.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Konsumenci są zobowiązani do zapoznania się z Regulaminem i przed zakupem zaakceptowania go.
2. W sprawach dotyczących praw i obowiązków Konsumenta, których nie obejmuje ten Regulamin, mają zastosowanie odpowiednie postanowienia cennika PKL SA.
3. Treść tego Regulaminu wraz z załącznikami jest dostępna w kasach, u kierownika Ośrodka Góra Żar i na stronie internetowej www.pkl.pl, zaś przed kasami i bramkami wejściowymi na koleje, wyciągi urządzenia rekreacyjne położone w danym Ośrodku w postaci wyciągów z regulaminów dotyczących poszczególnych kolei, wyciągów i urządzeń.
4. PKL SA nie ponosi odpowiedzialności, jeśli osoba trzecia dokona zapłaty kartą płatniczą Konsumenta, a Konsument poda tej osobie informacje, które naruszają zabezpieczenia karty.
5. 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 publicznego udostępnienia znowelizowanej treści Regulaminu. W przypadku Konsumentów, którzy zawarli umowę na świadczenie usług przez PKL SA przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu, jego postanowienia są dla tego Konsumenta wiążące, o ile wyrazi on zgodę na zasadach określonych w ust. 6 niniejszego paragrafu Regulaminu.
6. Umowa pomiędzy PKL SA oraz Konsumentem, który dokonał rezerwacji i zakupu usługi przed dniem wejścia w życie nowelizacji niniejszego Regulaminu ulega rozwiązaniu w terminie 14 dni od dnia jego wejścia w życie, chyba, że Konsument ww. terminie złoży oświadczenie o zgodzie na dalsze świadczenie usług na podstawie niniejszego Regulaminu. Umowa z Konsumentem nie ulega rozwiązaniu także w przypadku skorzystania przez niego z wykupionej usługi po dacie wejścia w życie znowelizowanej treści niniejszego Regulaminu.

7. W czasie trwania umowy Konsument ma prawo żądać potwierdzenia jej treści na piśmie, jak również ma także prawo żądać zmiany środka porozumiewania się na odległość, chyba, że stosowanie takiego środka nie jest przewidziane w umowie lub nie odpowiada on charakterowi świadczonej usługi przez PKL SA.
8. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 10.08.2023 r.