

REGULAMIN

Korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Palenica

(wersja obowiązująca od dnia 14.11.2023 r.)

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Podmiotem zarządzającym Ośrodkiem 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. Niniejszy regulamin, zwany dalej „regulaminem”, określa zasady sprzedaży usług jak również warunki bezpieczeństwa osób z nich korzystających, na obszarze Ośrodka Palenica.
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 Palenica** - ul. Główna 7, 34-460 Szczawnica – na terenie tego Ośrodka znajduje się: kolej krzeselkowa Palenica, wyciągi orczykowe: Szafranówka I, Szafranówka II, Szafranówka III; trasy narciarskie: Palenica I, Palenica II, Szafranówka I, Szafranówka II; zjeżdźalnia grawitacyjna, trasy rowerowe – PKL Bike Parks, przenośnik taśmowy;
 - 3.5. **Kolej linowa krzeselkowa** — kolej linowa okrężna, napowietrzna, w której pojazdami są krzeselka;

- 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** – szczegółowe regulacje 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. **Zjeżdżalnia grawitacyjna** - jest to zespół urządzeń składający się z: wyciągu, przeznaczonego do holowania w górę pojazdów z osobami lub bez nich za pomocą liny, po specjalnym torze bez utraty kontaktu z tym torem oraz infrastruktury toru zjazdowego;
- 3.10. **Mapa poglądowa zorganizowanego terenu narciarskiego** – oznaczenie graficzne przebiegu, trudności, długości i sposobu oznaczenia udostępnionych do użytku narciarskich tras zjazdowych oraz miejsca udzielania pierwszej pomocy;
- 3.11. **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: „**Konsumentem/Pasażerem**”;
- 3.12. **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**”;
- 3.13. **Bilet** – uprawnia do przejazdu Koleją krzeselkową w jedną lub w dwie strony lub do korzystania z urządzeń wymienionych w punkcie 3.4 niniejszego paragrafu;
- 3.14. **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 SA lub podmiot z nim współpracujący. Bilety łączone/ pakiety mogą być dostępne w Ośrodku Palenica w ramach stałej oferty lub w wybranym okresie trwania umowy współpracy lub obowiązywania promocji. Dostępne będą w kanałach sprzedaży PKL SA oraz w punktach sprzedaży podmiotów współpracujących. Szczegółowe informacje o dostępności, zasad sprzedaży zawarte są na stronie www.pkl.pl.

Ośrodki oraz odrębnych regulaminach wybranego biletu łączonego/pakietu dostępnych na stronie www.pkl.pl;

3.15. **SKIPass** – uprawnia do jednokrotnego lub wielokrotnego przejazdu w górę koleją krzeselkową oraz przejazdów wyciągami narciarskimi (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;

3.16. **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;

3.17. **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. Każdy karnet jest indywidualny i zawiera ubezpieczenie. Karnet uprawnia do korzystania z tras rowerowych - PKL Bike Parks w ośrodkach PKL S.A.: Mosorny Groń, Góra Żar i Palenica. W przypadku ośrodka Butorowy Wierch zjazd do dolnej stacji kolei możliwy wyłącznie drogami publicznymi. Personalizacja karnetu następuje w momencie podania danych 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;

3.18. **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 ośrodków bez ograniczeń w ciągu jednego dnia,

PKLPass występuje w formie:

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

3.19. **Kaucja** - przy wydawaniu karty zwrotnej wskazanej w pkt. 3.18. lit b) pobierana jest kaucja zwrotna w wysokości 10 zł (słownie: dziesięć złotych 00/100). Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku utraty lub widocznego uszkodzenia mechanicznego karty;

3.20. **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;

3.21. **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 spełniającą 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;

3.22. **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 spełniającą 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;

3.23. **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.

3.24. **Bagaż dodatkowy** – rower o maksymalnej wadze 25 kg, każdy bagaż, który nie jest bagażem podręcznym lub przekracza parametry podane w punkcie 3.23 podlega dodatkowej opłacie. Przewoźnik ma prawo odmówić przewiezienia bagażu dodatkowego;

3.25. **Cennik** – dokument wskazujący aktualne ceny za poszczególne bilety/ SKIpassy/ SKIpassy sezonowe/ bagaż dodatkowy /karnety rowerowe, które podane są w złotych polski (PLN) i zawierają podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu zakupu danej usługi PKL S.A. Aktualny cennik dostępny jest w Ośrodku, Biurze Obsługi Klienta, kasach automatycznych (biletomatach), bądź na stronie www.pkl.pl. Ceny dostępne w kanałach sprzedaży – kasa, sklep internetowy, kasy automatyczne – biletomaty, Biuro Obsługi Klienta mogą się od siebie różnić;

3.26. **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;

3.27. **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 zjeżdźalni grawitacyjnej oraz dane o panujących warunkach atmosferycznych są dostępne w Ośrodku oraz na stronie internetowej www.pkl.pl.

5. PKL S.A. jest uprawniony w szczególności do zamknięcia Ośrodka w razie zaistnienia poniżej wskazanych okoliczności:
 - a) w razie konieczności usunięcia usterek lub awarii technicznych, a także podczas 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 S.A. może, na czas ich trwania, okresowo zamknąć całość lub część Ośrodka.
6. Prowadzenie szkoleń narciarskich (rowerowych), ustawianie na narciarskiej trasie zjazdowej slalomów, wydzielanie pól ćwiczebnych (przeszkód rowerowych), organizowanie zawodów rowerowych, umieszczanie reklam, ulotek lub inna działalność gospodarcza na terenie Ośrodka jest dozwolona wyłącznie po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody PKL SA.
7. Czas, w jakim PKL SA świadczy usługi Konsumentowi, zależy od rodzaju zakupionego przez niego biletu/ SKIpassu/ SKIpassu sezonowego/ karnetu rowerowego, a także od okresu jego ważności wskazanego w aktualnym Cenniku PKL SA.
8. W ramach wykonywanej usługi przejazdu koleją linowo – krzesłkową Palenica, przejazdu zjeżdżalnią grawitacyjną, PKL S.A lub partner współpracujący w ramach realizacji umowy sprzedaży usług, wykona automatycznie na rzecz **Konsumenta/Pasażera** (zwanego także: „**Kupującym**” lub „**Klientem**”) usługę w postaci pamiątkowego zdjęcia Klienta, w tym – w zależności od sytuacji – w otoczeniu innych Klientów korzystających z urządzeń. 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 atrakcji, 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. Użycie wykonanego zdjęcia następuje w ramach dodatkowej usługi z której Klient może dobrowolnie skorzystać. Dodatkowa usługa to, w szczególności, zakup wydrukowanego zdjęcia lub zakup oferowanych przez PKL S.A lub partnera współpracującego, przedmiotów spersonalizowanych. Szczegółowy zakres i warunki takich dodatkowych usług określa odrębny cennik. Nieskorzystanie z ww. dodatkowych usług nie stanowi podstawy do obniżenia ceny biletu.
9. Konsument jest zobowiązany do zapoznania się z godzinami otwarcia kolei linowej krzesłkowej oraz wyciągów orczykowych przed zakupem SKIpassu. Jeśli konsument

zakupi SKIpass kilkugodzinny wykraczający poza godziny otwarcia kolei linowej krzeselkowej pozostała należność za niewykorzystany SKIpass nie będzie mu zwracana.

10. Zabrania się Konsumentom odsprzedaży biletów/ SKIpassów/ SKIpassów sezonowych/ karnetów rowerowych.

11. Zabrania się przewozu psów oraz innych zwierząt Koleją linowo krzeselkową Palenica.

§ 2

Bilety, SKIpassy, karnety rowerowe 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 / SKIpassów sezonowych / 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 oferowanych dla Konsumenta do rezerwacji i zakupu na określony termin, celem zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego.
3. Informacje o dostępnych biletach, SKIpassach oraz karnetach rowerowych można uzyskać w kasach Ośrodka, w Biurach Obsługi Klienta, kasach automatycznych (biletomatach) oraz na stronie internetowej <http://www.pkl.pl>.
4. Sprzedaż biletów / SKIpassów / karnetów rowerowych prowadzona jest w kasach Ośrodka, w Biurach Obsługi Klienta, 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 SA, Konsumentom nie przysługuje rekompensata lub zwrot różnicy, jeżeli Konsument zakupił usługę w wyższej cenie (zgodnej z cennikiem, którego definicja znajduje się w §1 pkt. 3.25 regulaminu) w innym kanale sprzedaży (kasy ośrodka, kasy automatyczne).
6. PKL S.A. 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 S.A. 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.
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 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 w przypadku, gdy klient używa go w niezgodny z zapisami w regulaminie sposób, w szczególności:
 - a) udostępniania innym osobom swojego biletu/ SKIpassu/ SKIpassu sezonowego/ karnetów rowerowych;
 - 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 lub naruszającej zapisy Regulaminu i nie stosującej się do poleceń obsługi PKL. W takim przypadku konsument nie ma prawa do zwrotu należności z zakupionego biletu/ SKIpassu/ SKIpassu sezonowego /karnet rowerowy.
13. PKL SA zabrania konsumentowi korzystania ze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego bez ważnego biletu/ SKIpassu/ SKIpassu sezonowego/ karnetów rowerowych.
14. Pracownicy obsługi mogą sprawdzać, czy Konsument przestrzega zasad korzystania ze SKIpassów / SKIpassów sezonowych / biletów/ karnetów rowerowych.

15. W razie stwierdzenia braku biletu / SKIpassu / SKIpassu sezonowego / karnetów rowerowych 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 oraz braku posiadania uprawnienia do korzystania z ulgi.

Kaucja

18. Karta zwrotna PKLPass jest własnością PKL S.A., a Konsument jest jej posiadaczem na czas korzystania z usługi po wpłaceniu kaucji zwrotnej, w wysokości 10 zł (słownie: dziesięć złotych 00/100), którą Konsument opłaca przy zakupie biletu, SKIpassów, Skipassu sezonowego i karnetu rowerowego.
19. Zwrot kaucji za kartę zwrotną można otrzymać wyłącznie dokonując zwrotu karty w kasach Ośrodków PKL S.A., Biurze Obsługi Klienta (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) 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, powinien to zgłosić pracownikowi obsługi PKL S.A. (kasjerowi) przed dokonaniem zakupu.
21. PKL S.A. 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, w kasie Ośrodka PKL S.A. 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 S.A. zastrzega, że wystawienie faktury dla Konsumenta, będącego podatnikiem podatku lub podatku od wartości dodanej, będzie możliwe wyłącznie, jeżeli Konsument przed dokonywaniem zakupu usługi PKL S.A., potwierdzonego paragonem fiskalnym, poda w kasie lub w 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 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 grupa 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 16–26 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- 0) „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 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 w Ośrodku Palenica, regulują odrębne regulaminy oraz cenniki wybranych atrakcji, urządzeń wymienionych w § 1 ust. 3.4, dostępne na miejscu w Ośrodku Palenica 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 rezygnuje 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 dokonanego 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 Biur Obsługi Klienta i Ośrodków PKL SA wraz adresami i godzinami otwarcia 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 odstąpienie 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 i Karty dziennej dla rowerzystów

1. W przypadku niekursowania lub wstrzymania kursowania kolei krzeselkowej powyżej jednej godziny, PKL zwraca Konsumentom należności za niewykorzystane z tego powodu bilety.
2. W przypadku niekursowania lub wstrzymania kursowania kolei krzeselkowej lub wyciągu powyżej jednej godziny, PKL zwraca Konsumentom należności za niewykorzystane z tego powodu SKIpassy:
 - a. w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania wyciągu lub kolei krzeselkowej nastąpi przed upływem połowy czasu ważności SKIpassu, Konsument otrzymuje zwrot w wysokości 100%;
 - b. w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania wyciągu lub kolei krzeselkowej 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 nastąpi przed upływem połowy czasu ważności karty dziennej dla rowerzystów, Konsument otrzymuje zwrot w wysokości 100%;
 - b. w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania kolei nastąpi po wykorzystaniu połowy czasu ważności karty dziennej dla rowerzystów, Konsument otrzyma zwrot w wysokości 50%.
4. Karty 10 przejazdowe dla rowerzystów nie podlegają zwrotowi.

5. Przejazdy na zjeżdżalnię grawitacyjna nie podlegają zwrotowi. W sytuacji zamknięcia zjeżdżalni grawitacyjnej pozostałą część usługi konsument może zrealizować do 3 tygodni od momentu aktywacji przejazdów.
6. W przypadku biletu łączonego / pakietu - przejazdu koleją zakupionego na dany dzień z usługą dodatkową w przypadku nie skorzystania 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/pakietów.
7. Duża liczba osób, które korzystają z danego Ośrodka, tras rowerowych, złe warunki atmosferyczne lub narciarskie, oraz częściowe ograniczenie szerokości trasy narciarskiej nie są dla PKL SA podstawą do zwrotu.
8. Konsument ma prawo do otrzymania zwrotu zgodnie z ust. 1,2 i 3 niniejszego paragrafu Regulaminu do 30 dni od dnia, w którym usługa miała być wykorzystana.
9. 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.
10. 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.
11. Jeśli zwrot jest zasadny, zostanie przekazana Konsumentowi do podpisania/potwierdzenia faktura/paragon korekta. Gdy PKL S.A. otrzyma podpisany dokument, tj. paragon lub fakturę korygującą, zostanie uruchomiona procedura zwrotu pieniędzy.
12. W momencie otrzymania podpisanego protokołu reklamacji/zwrotu, paragonu korygującego lub faktury korygującej (może być skan tych dokumentów) następuje ostateczna akceptacja wartości usług. PKL S.A. za płatność gotówką/kartą zwraca pieniądze bezpośrednio w kasie Ośrodka lub Biurze Obsługi Klienta, zaraz po uznaniu zwrotu.
13. SKIpassy sezonowe nie podlegają zwrotom.

§ 6

Reklamacje

1. Konsument ma prawo złożyć reklamację, jeśli jego zdaniem PKL SA nie wykonały usługi lub wykonały ją 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 S.A. rozpatruje reklamacje w ciągu 14 dni od daty ich otrzymania.
7. PKL S.A. zawiadamia Konsumenta o sposobie rozpatrzenia reklamacji pisemnie lub e-mailowo, zależnie od sposobu złożenia reklamacji przez Konsumenta wskazanego w ust. 2 powyżej.
8. Jeśli PKL S.A. 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 S.A. zapewnia Konsumentom pełne poszanowanie ich prywatności oraz ochronę ich danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych osób korzystających z Ośrodka Palenica, 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 Palenica, w ramach klauzul informacyjnych dostępnych w miejscu zbierania danych osobowych na terenie Ośrodka Palenica.

§ 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.
2. Konsumenci 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 Palenica 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 ski tourach).
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 skręcie „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 używania zabezpieczenia przeciw utracie kontaktu snowboardzistów z deską.
7. Osoby znajdujące się na terenie zorganizowanego terenu narciarskiego obowiązane są ułatwić przejazd pojazdowi wskazanego w ust. 3 niniejszego paragrafu Regulaminu, w szczególności przez niezwłoczne ustąpienie pierwszeństwa przejazdu.
8. Kiedy Konsument przebywa na zorganizowanym terenie turystyczno-narciarskim, musi wykonywać polecenia obsługi kolei, dyżurnych ruchu, ratowników narciarskich i policjantów, którzy pełnią służbę na stoku.
9. 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.
10. 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.

11. 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.
12. 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.
13. PKL SA ma prawo wprowadzić czasowy zakaz wywożenia Konsumentów ze sprzętem narciarskim/snowboardowym, jeżeli uzna że, warunki atmosferyczne panujące na terenie Ośrodka Palenica są niebezpieczne.
14. Zakaz wprowadzania psów oraz innych zwierząt na zorganizowane tereny narciarskie. Zakaz obowiązuje również dla przewozu zwierząt Koleją linowo krzeselkową Palenica.
15. Szczegółowe zasady korzystania z tras rowerowych – PKL Bike Parks przez rowerzystów korzystających z karnetów rowerowych określa odrębny Regulamin korzystania z tras rowerowych.

§ 9

Postępowanie w razie zaistnienia wypadku na zorganizowanym terenie narciarskim

1. Świadek lub uczestnik wypadku, musi jak najszybciej poinformować pracownika PKL SA o zdarzeniu. 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 ratowniczym do transportu osób.

§ 10

Regulaminy dla pasażerów

Korzystania z Kolei Linowej Krzeselkowej Palenica

1. Na krzeselku może zająć miejsce nie więcej niż 4 osoby.
2. Wsiadać i wysiadać należy wyłącznie w miejscach do tego oznaczonych.
3. Wszystkie luźno zwisające części garderoby (sznurki, tasiemki itp.) należy zabezpieczyć przed zaczepieniem o elementy krzesła.
4. Po rozpoczęciu przejazdu należy niezwłocznie zamknąć poręcz zwracając uwagę na przewożone osoby.
5. 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.
6. Po zakończeniu jazdy należy natychmiast opuścić rejon wysiadania we wskazanym kierunku. Pasażer, który nie wysiadł w miejscu do tego przeznaczonym pozostaje na krzeselku i oczekuje na instrukcje od obsługi.
7. Narty należy przewozić tylko przypięte do butów narciarskich pasażera (zakaz przewożenia nart w rękach). Deski snowboardowe należy przewozić tylko przypięte do jednego z butów pasażera (zakaz przewożenia desek w rękach).
8. Narty i deski snowboardowe w czasie przejazdu powinny być ułożone równoległe do kierunku jazdy, tak aby nie powodowały kolizji z innymi użytkownikami lub elementami kolei.
9. Pasażerowi wolno przewozić bagaż podręczny. Pasażer może mieć ze sobą jeden rodzaj bagażu: plecak, torbę, deskę snowboardową, jedną parę nart z kijkami lub inny, pod warunkiem, że:
 - a) długość, szerokość i wysokość bagażu nie przekracza łącznie 130 cm;

- b) bagaż nie waży więcej niż 10 kg: **nie dotyczy to sprzętu narciarskiego;**
10. Pasażerowi wolno przewozić bagaż dodatkowy, czyli każdy bagaż, który nie jest bagażem podręcznym lub przekracza parametry podane w punkcie 9 lub sprzęt turystyczny (np. rowery).;
11. Przewóz bagażu dodatkowego lub sprzętu turystycznego (np. roweru) odbywa się na oddzielnym miejscu za dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem.;
12. Dzieci o wzroście **do 1,25 m** mogą być przewożone na krześle jeżeli siedzą samodzielnie na oddzielnym siedzisku, a bezpośrednio miejsce siedzące na tym samym krześle zajmuje osoba dorosła sprawująca nad nimi opiekę, która wyraziła zgodę na przejazd i jest zdolna do udzielenia ewentualnej potrzebnej pomocy.
13. Osoba dorosła sprawująca opiekę nad dzieckiem:
- a) w czasie jazdy musi stale nadzorować zachowanie dziecka.
 - b) nie może obejmować swoją opieką więcej niż dwoje dzieci
 - c) nie może zajmować skrajnego siedziska krzesła.
14. Osoba dorosła (tj. osoba która ukończyła 18. rok życia), o której mowa w punktach 10 i 11 regulaminu musi być w oczywisty sposób zdolna do udzielenia ewentualnej pomocy (np. opuszczenia i podniesienia pałąku) i nie może trzymać w rękach nic, ewentualnie oprócz kijków.
15. Przejście przez bramkę biletową osoby wraz dzieckiem (ew. z dziećmi) o wzroście do 1,25 m oznacza potwierdzenie przez tą osobę:
- a) sprawowania opieki nad dziećmi;
 - b) wyrażenia zgody na przejazd dzieci koleją;
 - c) zdolności do udzielenia ewentualnej potrzebnej pomocy;
 - d) ukończenia 18. roku życia.
16. Dzieci o wzroście powyżej 1,25 m są przewożone tak jak osoby dorosłe.
17. Osoby o ograniczonych możliwościach ruchowych, a także osoby nie będące w stanie samodzielnie pokierować swoim postępowaniem mogą korzystać z kolei wyłącznie pod opieką opiekuna.
18. Każdy pojazd na kolei linowej może być wyposażony w jeden uchwyt sprzętu sportowego CLD. Na każdym uchwycie można przewozić tylko jeden rower o masie całkowitej nie przekraczającej 30 kg. Przewożenie rowerów o większej masie jest zabronione.

19. Rowerzyści samodzielnie zawieszają rowery w uchwytach i po zakończeniu jazdy samodzielnie je zdejmują. W przypadku wystąpienia trudności personel kolei (konduktor) pomaga pasażerowi w tych czynnościach.
20. Wszystkie przewożone przedmioty, w tym w szczególności sprzęt sportowy, urządzenia elektroniczne czy bagaż należy zabezpieczyć w taki sposób, aby nie wyrządziły one innym osobom szkody lub nie spadły podczas jazdy.
21. Kolej nie jest przystosowana do przewozu osób na wózkach inwalidzkich.
22. Prosimy o przestrzeganie regulaminu korzystania z kolei linowej krzeselkowej.
23. W sezonie zimowym prosimy o przestrzeganie kodeksu narciarskiego oraz wszelkich zasad korzystania z tras narciarskich i nartostrad.

ZABRANIA SIĘ:

- wchodzenia na peron oraz wsiadania na krzeselko bez zezwolenia obsługi,
- przechodzenia przez bramkę i rozpoczynania przejazdu snowboardzistom mającym obie nogi wpięte w wiązanie deski,
- przewożenia narciarzy i osób pieszych na jednym krzeselku,
- wsiadania i wysiadania poza miejscami do tego przeznaczonymi,
- przechodzenia między krzeselkami,
- przejazdu z otwartą poręczą,
- trzymania nart lub deski snowboardowej poprzecznie do kierunku jazdy,
- przewożenia nart lub desek snowboardowych trzymany w rękach,
- wychylania i kołysania na krzeselku, zmieniania pozycji siedzącej na inną.
- przewożenia dzieci na kolanach,
- samodzielnej jazdy dzieciom o wzroście poniżej 1,25 m,
- wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów w trakcie jazdy koleją,
- palenia papierosów podczas jazdy koleją,
- przewożenia pasażerów z plecakami na plecach, torbami zawieszonymi na szyi lub ramieniu,
- przewożenia psów oraz innych zwierząt,
- dotykania urządzeń kolei linowych,
- korzystania z kolei osobom znajdującym się pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających,
- korzystania podczas przejazdu z urządzeń rejestrujących (np. smartfon, kamera, aparaty itp.), chyba że urządzenie jest trwale przymocowane do garderoby.

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.

Regulamin przewozu sprzętu sportowego koleją linową krzesłkową Palenica

Dla bezpieczeństwa własnego i innych osób przestrzegaj poniższych zasad:

1. Tabor kolei linowej przystosowany do przewożenia sprzętu sportowego (np. rowerów).
2. Przewóz rowerów jest odpłatny zgodnie z cennikiem umieszczonym na stacjach.
3. Sprzęt sportowy (rower) nie może przekraczać wagi 30kg.
4. Na każdym uchwycie przewożony jest jeden sprzęt sportowy .
5. Pasażer podróżujący z rowerem przed wejściem na peron dokonuje zabezpieczenia wszystkich przedmiotów przymocowanych do elementów roweru (bidony, koszyki, bagażnik).
6. Rower mocowany jest ramą na uchwycie rowerowym i zdejmowany z uchwytu przez pasażera.
W przypadku wystąpienia trudności obsługa kolei znajdująca się na peronie stacji dolnej lub górnej pomaga pasażerowi w tych czynnościach.
7. Na jednym krześle można przewozić 1 rower i 3 pasażerów.
8. Po zakończeniu jazdy pasażer niezwłocznie opuszcza rejon wysiadania wraz z rowerem udając się we wskazanym kierunku.
9. Prosimy o przestrzeganie regulaminu korzystania z kolei linowej krzesłkowej.

ZABRANIA SIĘ:

- Wchodzenia na peron oraz wsiadania na krzeselko bez zezwolenia obsługi.
- Jazdy rowerem po peronie.
- Korzystania podczas wsiadania i wysiadania na krzesło z urządzeń rejestrujących (smartfon, kamera itp. chyba że urządzenie jest trwale przymocowane do garderoby).

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.

PKL S.A. nie odpowiada za szkody na osobie i mieniu powstałe w związku z przewozem, wynikające z nieprzestrzegania przez pasażera: regulaminu przewozu rowerów i regulaminu korzystania z kolei linowej krzeselkowej.

Obiekt jest monitorowany urządzeniami rejestrującymi

Zasady korzystania ze zjeżdżalni grawitacyjnej

1. Konsument - pasażer korzysta z urządzeń z własnej woli i na własne ryzyko.
2. Korzystanie ze zjeżdżalni możliwe jest tylko podczas obecności pracowników.
3. Należy stosować się do poleceń pracowników.
4. Opłata za przejazd określona jest w cenniku. W przypadku, gdy do przejazdu na jednym wózku dopuszczone zostaną dwie osoby (osoba dorosła i dziecko - dopuszczalne obciążenie łączne wynosi 150 kg) należność za przejazd musi być pobrana od każdej z nich.
5. Dzieci w wieku do lat 4 przewożone są bezpłatnie pod opieką dorosłych osób.
6. Dzieci w wieku od 4 do 8 lat dokonują przejazdu na podstawie biletu i pod opieką osoby dorosłej. Dziecko siada na wózku z przodu.
7. Każdy Konsument - pasażer winien być poinformowany o sposobie użycia sprzętu i dźwigni hamulcowej, o obowiązku hamowania w czasie jazdy, a zwłaszcza przed końcową strefą zjeżdżalni z uwagi na zainstalowane hamulce automatyczne.
Odprawiany wózek winien mieć sprawdzoną w obecności Konsumenta- pasażera skuteczność hamulców.
Obowiązek powyższy dotyczy także wózków, którymi Konsument - pasażer jeździł już wielokrotnie.
8. Na terenie zjeżdżalni nie mogą przebywać osoby postronne. Konsument - pasażerowie mają do dyspozycji ściśle określony teren ogrodzony z jednej strony barierką a z drugiej rynną.
9. Wszystkie luźno zwisające części garderoby np. sznurki, tasiemki itp. należy zabezpieczyć przed zaplątaniem się w rolki wózka
10. Prędkość należy tak dobierać, aby nie zagrażać sobie lub innym użytkownikom zjeżdżalni, zachowując jednocześnie bezpieczną odległość (ok. 15 m) między jadącymi wózkami
11. Najeżdżający Konsument – pasażer odpowiada za wszelkie następstwa wypadku.

12. Należy wyhamować przed wjazdem na bramkę oznaczającą końcową strefę zjeżdżalni, tak, aby wjazd na przenośnik hamujący odbył się z małą prędkością. W przeciwnym razie zadziała hamulec selektywny, który automatycznie wyhamuje wózek poruszający się z nieodpowiednią – wysoką - prędkością. Hamowanie to ma charakter dynamiczny siłą dobraną automatycznie do przekroczonej prędkości.
13. W przypadku wypięcia uchwytu z wózka podczas wjazdu wyciągiem Konsument - pasażer zobowiązany jest do zejścia z wózka i do dojścia pieszo do górnej stacji zjeżdżalni.
14. Obsługa nie przechowuje bagaży Konsumentów -pasażerów.

Zabrania się:

- Zjazdów podczas deszczu lub po mokrym torze.
- Zatrzymywania się na torze zjeżdżalni.
- Korzystania ze zjeżdżalni przez osoby znajdujące się pod wpływem alkoholu lub
- Przebywania na terenie zjeżdżalni osób z psami lub innymi zwierzętami.
- Jazdy z psami lub z innymi zwierzętami.
- Palenia tytoniu, spożywania posiłków, picia napojów podczas dokonywania zjazdu.
- Zabierania do wózka bagażu, który może zaplątać się i doprowadzić do niebezpiecznej kolizji.
- Wzajemnego dopingowania do brawurowej jak i nieostrożnej jazdy, zagrażając tym samym sobie i innym.
- Przejazdów wielokrotnych, Konsument- pasażer każdorazowo musi wysiąść w miejscu do tego przeznaczonym.
- Korzystania podczas przejazdu z urządzeń rejestrujących wideo (smartfon, kamera, aparaty itp.) chyba, że urządzenie jest trwale przymocowane do garderoby.

Zasady korzystania ze zjeżdżalni stanowią integralną część umowy przewozowej.

Każdy Konsument – pasażer kupując bilet akceptuje powyższe warunki.

W przypadku niejasności obsługa udziela pełnych informacji.

Obiekt jest monitorowany urządzeniami rejestrującymi.

Nie przestrzeganie powyższych zasad może być przyczyną odmowy przewozu zjeżdżalnią.

Regulamin korzystania z przenośnika taśmowego

Dla bezpieczeństwa własnego i innych dostosuj się do poniższych zasad.

1. Korzystanie z przenośnika taśmowego jest możliwe tylko w obecności obsługi, zawsze należy się stosować do jej poleceń.
2. Z przenośnika taśmowego mogą korzystać osoby posiadające podstawowe umiejętności jazdy na nartach, desce snowboardowej i inni użytkownicy ze sprzętem do zjeżdżania.
3. Przejazd odbywa się wyłącznie w pozycji stojącej.
4. Dzieci w wieku poniżej 5 lat mogą korzystać z przenośnika taśmowego wyłącznie w obecności opiekuna - osoby pełnoletniej zdolnej do udzielenia ewentualnej pomocy oraz która zapozna dziecko z niniejszymi zasadami.
5. Przed rozpoczęciem przejazdu przenośnikiem taśmowym wszystkie luźno zwisające części garderoby powinny być zabezpieczone przed wciągnięciem przez przenośnik.
6. W czasie wsiadania na stacji dolnej należy narty i deski snowboardowe ustawić równolegle do taśmy i stanąć w lekkim rozkroku.
7. Podczas przejazdu przenośnikiem taśmowym należy zachować bezpieczny odstęp między pasażerami (około 2 m) i stać nieruchomo, nie wychylać się na boki, nie kołysać, nie obracać się - grozi to upadkiem.
8. Po dojechaniu na górną stację do strefy wysiadania należy niezwłocznie opuścić przenośnik taśmowy.
9. Jeżeli w czasie jazdy nastąpi zatrzymanie przenośnika taśmowego należy spokojnie oczekiwać na ponowne uruchomienie lub stosować się do poleceń obsługi.

Zabrania się:

1. Przejazdu dzieci w wieku poniżej 5 lat bez opiekuna/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 przenośnika taśmowego.
7. Stawiania nart, kijków, desek snowboardowych i innych przedmiotów poza obręb taśmy.

Należy bezwzględnie stosować się do znaków i poleceń obsługi.

W przypadku jakichkolwiek niejasności obsługa udziela pełnych informacji.

Nieprzestrzeganie powyższych zasad może stanowić przyczynę odmowy przewozu - obowiązują one przy przewozie osób oraz bagażu i rzeczy, a także dotyczą zachowania na obszarze kolei i stanowią integralną część umowy sprzedażowej. Każdy Konsument - pasażer kupując bilet zobowiązuje się do akceptacji powyższych warunków.

Obiekt jest monitorowany urządzeniami rejestrującymi.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Konsumenty 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 i u kierownika Ośrodka Palenica i na stronie internetowej www.pkl.pl, zaś przed kasami i bramkami wejściowymi na koleje, wyciągi i 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 14.11.2023 r.