REGULAMIN

Internetowej rezerwacji i sprzedaży produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch

(wersja obowiązująca od dnia 1.01.2024 r.)

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Podmiotem zarządzającym zorganizowanym terenem turystyczno-narciarskim jest Spółka Polskie Koleje Linowe Spółka Akcyjna z siedzibą w Zakopanem (34-500), przy ul. Bachledy 7D, wpisana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia, XII Wydział Gospodarczy - KRS, do rejestru przedsiębiorców 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, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, zwana dalej: „**PKL S.A**.".
2. Internetowa rezerwacja i sprzedaż produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch prowadzona jest na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, zwanym dalej: „**Regulaminem**".
3. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do tzw. Przedsiębiorców chronionych, korzystających ze sklepu internetowego.
4. Na potrzeby niniejszego Regulaminu PKL S.A. wprowadza słowniczek i nadaje poniższym pojęciom następujące znaczenie:
   4.1. **Klient** - podmiot dokonujący zakupu usług PKL S.A. za pośrednictwem sklepu internetowego, zawierający Umowę Sprzedaży lub korzystający z Usługi Elektronicznej zgodnie z Regulaminem, który posiada zdolność do czynności prawnych w zakresie umożliwiającym skuteczne dokonanie określonej czynności w ramach Sklepu Internetowego;
   4.2. **Konsument** — osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową oraz osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (tzw. przedsiębiorca chroniony);
   4.3. **Konto** - Usługa Elektroniczna udostępniana Klientowi w ramach Sklepu, pozwalająca na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności. Klient uzyskuje dostęp do

Konta za pomocą loginu i powiązanego z nim hasła. Klient loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Sklepie. Konto umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych Klienta, historii zamówień, reklamowanych i zawracanych zamówień, a także innych usług udostępnianych Klientowi przez Sprzedawcę;

4.4. **Koszyk** - Usługa Elektroniczna udostępniana Klientowi posiadającemu Konto w ramach Sklepu, polegająca na umożliwieniu Klientowi złożenia zamówienia, wpisania kodów rabatowych umożliwiających obniżenie ceny na zasadach określonych odrębnie, wyświetlenia podsumowania ceny poszczególnych produktów i usług i wszystkich produktów i usług łącznie. Koszyk gromadzi składane przez Klienta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży, tj. w ramach jednego zamówienia można złożyć więcej niż jedną ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży;

4.5. **Minimalne Warunki Techniczne** - wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do korzystania ze Sklepu, w tym Usług Elektronicznych, złożenia zamówienia lub zawarcia Umowy Sprzedaży, tj.: posiadanie komputera klasy PC lub urządzenie przenośne; dostęp do Internetu; zainstalowane w systemie komputera lub urządzenia przenośnego przeglądarka internetowa (Internet Explorer wersja 11.0 lub wyższa, Mozilla Firefox wersja 50.0 lub wyższa, Opera wersja 42.0 lub wyższa, Google Chrome wersja 55.0 lub wyższa) oraz program do otwierania plików pdf;

4.6. **Regulamin** - niniejszy dokument określający zasady funkcjonowania Sklepu Internetowego, w szczególności zasady utworzenia Konta, składania Zamówień, zawierania Umów Sprzedaży oraz korzystania z innych usług udostępnianych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu Internetowego na rzecz Klientów. Regulamin określa prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

4.7. **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch za zapłatą określonej ceny. Umowa Sprzedaży jest zawierana pomiędzy Klientem, a Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji zamówienia przez Sprzedawcę na zasadach określonych w Regulaminie;

4.8. **Usługi Elektroniczne** - usługa świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przez Sprzedawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu, zgodnie z niniejszym Regulaminem. W zakresie,

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

4.9. **Ustawa o Prawach Konsumenta -** ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.);

4.10. **Uprawnienia do produktu i usługi** - na mocy akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu Konsument nabywa uprawnienie do poszczególnych produktów i usług w postaci: Tourpassów, SKIpassów KW, SKIpassów sezonowych, biletów łączonych, kwitów, które zostały zdefiniowane w pkt poniżej:

4.11. **Tourpass** – dokument, który uprawnia do przejazdu koleją Kasprowy Wierch w jedną lub w dwie strony i potwierdza zawarcie umowy przewozu bagażu podręcznego. Cena Tourpassu na kolej linową Kasprowy Wierch składa się z następujących elementów:

a) imiennego biletu (zawierającego imię i nazwisko),
b) opłaty za wstęp do Tatrzańskiego Parku Narodowego (z wyłączeniem Tourpassu zakupionego na przejazd koleją w dół),
c) opłaty za miejscówkę,
d) opłaty za priorytet/rezerwację (jeśli występuje),
e) opłaty dodatkowej, np. za bagaż dodatkowy (jeśli występuje).

Podczas zakupu Konsument deklaruje godzinę przejazdu koleją linową, która nie podlega zmianie. Tourpass zakupiony na przejazd w obie strony zawiera informację odnośnie czasu dostępnego dla Konsumenta na górnej stacji pomiędzy jazdami, przez wskazanie w Tourpassie konkretnej godziny zjazdu koleją w dół;

4.12. **SKIpass KW** – dokument, który uprawnia do wielokrotnego korzystania z przejazdów kolejami krzesełkowymi oraz jednokrotnego przejazdu koleją linową na terenie Ośrodka Kasprowy Wierch. Cena SKIpassu KW składa się z następujących elementów:

- imiennego biletu narciarskiego (zawierającego imię i nazwisko),
- opłaty za wstęp do Tatrzańskiego Parku Narodowego,
- opłaty za miejscówkę (gwarancję jednorazowej rezerwacji miejsca w wagonie kolei linowej na dany dzień i godzinę),
- opłaty za priorytet/rezerwację (jeśli występuje),
- opłaty dodatkowej, np. za bagaż dodatkowy (jeśli występuje).

SKIpass KW jest indywidualny. Personalizacja następuje w momencie podania danych osoby korzystającej ze SKIpassu oraz przy pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą;

4.13. **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 (regulamin dostępny pod adresem https://www.pkl.pl/kasprowy-wierch/regulaminy.html). 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 ze SKIpassu sezonowego oraz wyłączenia zawarte są w Regulaminie korzystania ze SKIpassu sezonowego;

4.14. **Bilet łączony** – uprawnia do przejazdu koleją linową Kasprowy Wierch na podstawie Tourpassu lub uprawnienia w formie SKIpassu KW wraz z skorzystaniem z usługi dodatkowej oferowanej przez PKL S.A. lub podmiot z nim współpracujący. Bilety łączone mogą być dostępne w Ośrodku Kasprowy Wierch 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;

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

4.16. **Miejscówka** – gwarancja rezerwacji miejsca w wagonie kolei linowej Kasprowy Wierch dla osoby posiadającej ważny Tourpass lub SKIpass KW lub SKIpass sezonowy lub dla przewodnika tatrzańskiego, na wybraną przez Konsumenta godzinę przejazdu, której nie można zmienić. **Niewykorzystana miejscówka** oznacza nieobecność Konsumenta na peronie kolei o danej godzinie w dniu przejazdu albo w okresie wskazanym na Tourpassie czy SKIpassie KW;

4.17. **PKLpass -** karta elektroniczna, na której zapisywane są uprawnienia do SKIpassów/ SKIpassów KW/ SKIpassów sezonowych/ SKIpassów TOP/ Tourpassów/ biletów/ Karnetów rowerowych/ kart sportowych, które zakupi Konsument. Karta umożliwia korzystanie z Ośrodków należących do Grupy PKL S.A., z tym, że uprawnienie zamieszczone na PKLpassie uprawnia wyłącznie do korzystania w danym dniu tylko z jednego Ośrodka PKL S.A., z wyjątkiem Karnetu rowerowego i SKIpassu sezonowego, z których konsument może korzystać z dostępnych w ramach oferty wybranych Ośrodkach bez ograniczeń w ciągu jednego dnia;

PKLPass występuje w formie:

a) karty bezzwrotnej,

b) karty zwrotnej.

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

4.19. **Bagaż podręczny** – w cenie SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego/Tourpassu Konsument uprawniony jest do przewozu jednego rodzaju bagażu: wózek dziecięcy, deskę snowboardową, jedną parę nart wraz z kijkami, pod warunkiem, że:

a) długość, szerokość i wysokość bagażu nie przekraczają 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;

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

4.21. **Cennik** - dokument wskazujący aktualne ceny za poszczególne usługi PKL S.A., w tym w szczególności Tourpassy/ SKIpassy KW/ SKIpassy sezonowe. Ceny podane są w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu zakupu danej usługi PKL S.A. Aktualny cennik dostępny jest w kasach Ośrodka, siedzibach Biur Obsługi Klientów, biletomatach (kasach automatycznych), bądź na stronie www.pkl.pl. Ceny mogą się różnić w zależności od godziny przejazdu oraz kanału sprzedaży – kasa, sklep internetowy, kasy automatyczne – biletomaty, Biura Obsługi Klienta;

4.22. **Dokument umożliwiający potwierdzenie tożsamości** - dokument urzędowy stwierdzający tożsamość danej osoby: dowód osobisty, paszport, karta tożsamości, książeczka żeglarska, karta pobytu, polski dokument tożsamości cudzoziemca, dokument „zgoda na pobyt tolerowany", tymczasowe zaświadczenie tożsamości cudzoziemca; prawo jazdy, legitymacja szkolna, legitymacja studencka, legitymacja doktoranta, legitymacja ISIC, legitymacja EURO 26, każdy inny zawierający imię i nazwisko oraz zdjęcie; w stosunku do dzieci od 4 do lat 7 w sytuacji braku dokumentu tożsamości dziecka dokument tożsamości okazuje opiekun prawny;

4.23. **mTożsamość** – funkcjonalność w aplikacji mObywatel dostarczanej przez ministra właściwego do spraw informatyzacji pozwalająca na okazanie danych jej użytkownika w urządzeniu mobilnym, obejmujących, co najmniej: zdjęcie użytkownika, numer dowodu osobistego, termin ważności dowodu osobistego, organ wydający dowód osobisty, numer PESEL, imiona i nazwisko;

4.24. **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez PKL S.A. do pozyskania danych osobowych w kasie jak i kontroli tożsamości posiadająca identyfikator ze wskazaniem: zdjęcia identyfikującego, nr legitymacji, imienia, zakresu upoważnienia, okres ważności, pieczęć i podpis wystawcy;

4.25. **OWU** – Ogólne warunki ubezpieczenia; dokument, z którym Konsument zobowiązany jest się zapoznać i zaakceptować w przypadku zakupu imprezy lub produktu turystycznego;

4.26. **PKL Tours –** wyodrębniona organizacyjnie część PKL S.A., w ramach której Spółka występuje w roli Organizatora imprez turystycznych lub oferuje produkty turystyczne dostosowane do oferty danego Ośrodka oraz sezonu aktualnie obowiązującego – oferta letnia i zimowa;

4.27. **Impreza turystyczna -** oferowana Konsumentowi przez PKL Tours, w której Spółka PKL S.A. występuje w roli organizatora w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. Dz.U. 2022 r., poz. 511), odbywająca się w wybranym miejscu i terminie, informacje i szczegóły oferty oraz ogólne warunkami uczestnictwa w imprezie turystycznej dostępne na stronie www.sklep.pkl.pl;

4.28. **Produkt turystyczny -** produkt oferowany Konsumentowi przez PKL Tours w określonym miejscu i terminie wybranym w toku rezerwacji. Informacje i szczegóły oferty wraz z ogólnymi warunkami uczestnictwa w wybranym produkcie dostępne na stronie www.sklep.pkl.pl.

Informacje dla Konsumentów

5. Internetowa rezerwacja i sprzedaż produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch odbywa się za pośrednictwem strony internetowej pod adresem www.sklep.pkl.pl, zwanej dalej: „**internetowym systemem sprzedaży**".
6. Konsumenci, którzy korzystają z internetowego systemu sprzedaży, powinni przestrzegać przepisów prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu korzystania z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Kasprowy Wierch. Konsumenci nie mogą wykorzystywać internetowego systemu sprzedaży do dostarczania komukolwiek treści o charakterze bezprawnym.
7. Konsumenci internetowego systemu sprzedaży przyjmują do wiadomości, że bezpieczne kursowanie kolei i wyciągów zależy od panujących warunków atmosferycznych oraz że w przypadku pogorszenia się tych warunków kursowanie kolei i wyciągów może zostać wstrzymane bez uprzedzenia i do odwołania. PKL S.A. informuje, że aktualny rozkład jazdy kolei i wyciągów oraz dane o panujących warunkach atmosferycznych są dostępne w Ośrodku Kasprowy Wierch oraz na stronie internetowej www.pkl.pl.
8. Niezależnie od postanowień ust. 6 tego paragrafu Regulaminu, każda osoba, która uprawia sport, rekreację lub turystykę na zorganizowanych terenach narciarskich należących do PKL S.A. (na terenie danego ośrodka), powinna słuchać zaleceń służb ratownictwa górskiego, gdy zostanie stwierdzone nadzwyczajne zagrożenie bezpieczeństwa osób przebywających w danym Ośrodku.
9. W przypadku wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii Konsumenci przebywający na terenie Ośrodka i korzystający z jego usług zobowiązani są do przestrzegania zasad sanitarno-epidemiologicznych wynikających z aktów wykonawczych wydanych na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (t. j. Dz. U. 2021 poz. 2069 ze zm.). Niestosowanie się do zasad przez Konsumenta jest podstawą do odmowy realizacji usługi.
10. Czas, w jakim PKL S.A. świadczy usługi Konsumentowi, zależy od rodzaju zakupionego przez niego produktu lub usługi Ośrodka Kasprowy Wierch, a także od okresu jego ważności wskazanego w aktualnym Cenniku PKL S.A.
11. Konsument jest zobowiązany do zapoznania się z godzinami otwarcia kolei krzesełkowych przed zakupem SKIpassu KW. Jeśli Konsument zakupi SKIpass KW kilkugodzinny, wykraczający poza godziny otwarcia kolei krzesełkowych, pozostała należność za

niewykorzystany SKIpass KW nie będzie mu zwracana. Podczas zakupu SKIpassu KW konsument wybiera godzinę przejazdu Koleją linową, która nie podlega zmianie.

12. Konsument powinien stawić się przy dolnej stacji kolei linowej Kasprowy Wierch celem umożliwienia przeprowadzenia weryfikacji tożsamości oraz przysługujących ulg, co najmniej 20 minut przed wyznaczoną godziną na Tourpassie/SKIpassie KW/miejscówce w przypadku SKIpassu sezonowego.
13. Konsument zobowiązany jest do samodzielnego okazania wraz z Tourpassem/SKIpassem KW/ SKIpassem sezonowym dokumentu tożsamości celem weryfikacji danych osobowych osobie upoważnionej do kontroli przez PKL SA.
14. Przed zakupem oraz wykorzystaniem z SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego Konsument zobowiązany jest do zapoznania się z informacją czy koleje krzesełkowe są czynne. W przypadku, gdy Konsument pomimo zamieszczonych informacji o zamknięciu kolei krzesełkowych w kotle Goryczkowym i Gąsienicowym wjedzie koleją linową na Kasprowy Wierch zostanie zwrócona mu należność zgodnie z postanowieniami § 9 Regulaminu, z której zostanie potrącona cena przejazdu KL Kasprowy Wierch w wysokości 45,00 PLN.
15. Zabrania się Konsumentom odsprzedaży Tourpassów/ SKIpassów KW/ SKIpassów sezonowych/ biletów łączonych oraz kwitów.
16. Zabrania się przewożenia psów oraz innych zwierząt KL Kasprowy Wierch ze względu na przepisy obowiązujące na terenie Tatrzańskiego Parku Narodowego. Zakaz ten nie dotyczy psów wywożonych w celach służbowych przez policję i ratowników TOPR oraz psów asystującym 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.
17. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem w zakresie praw i obowiązków Konsumenta dokonującego zakupu usług online zastosowanie znajduje „Regulamin Korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Kasprowy Wierch".
18. Szczegółowe zasady zakupu SKIpassu sezonowego zawarte są w odrębnym regulaminie.

Zakup

19. PKL S.A. prowadzi internetową rezerwację produktów i usług przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z wyjątkiem koniecznych przerw technicznych lub awarii.

20. Czas trwania usługi, jaką PKL S.A. świadczy Konsumentowi, który kupił dane uprawnienie do usługi lub produktu za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży, zależy od rodzaju danego produktu czy usługi oraz okresu jego ważności.

§ 2

Wymagania techniczne do zakupu

1. Do korzystania ze Sklepu, w tym przeglądania asortymentu Sklepu oraz składania zamówień na produkty i usługi PKL S.A., niezbędne są minimalne warunki techniczne.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich.
3. Przeglądanie asortymentu Sklepu jest bezpłatne i nie wymaga zakładania Konta. Składanie zamówień przez Klienta na produkty i usługi znajdujące się w na stronie Sklepu możliwe jest albo po założeniu Konta zgodnie z postanowieniami §3 Regulaminu albo przez podanie niezbędnych danych osobowych, umożliwiających realizację Zamówienia bez zakładania Konta.
4. Sprzedawca informuje, że do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem ze sklepu prowadzącego sprzedaż na odległość poprzez sieć Internet należą w szczególności ingerencje osób trzecich, wirusy komputerowe, czy też niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane do wielu odbiorców (spam). W interesie każdego użytkownika jest zainstalowanie i aktualizowanie legalnego oprogramowania chroniącego urządzenie użytkownika przed zagrożeniami.
5. W przypadku ewentualnego braku zgodności Usług Elektronicznych z Regulaminem – Klient zobowiązany jest współpracować ze Sprzedawcą w rozsądnym zakresie w celu ustalenia czy brak zgodności Usług Elektronicznych z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta. W przypadku niezgodności Usług Elektronicznych z Regulaminem, Konsumentowi przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
6. Sprzedawca zapewnia Klientowi korzystanie z świadczonych Usług Elektronicznych niezwłocznie po zawarciu umowy o korzystanie z Usług Elektronicznych, z tym zastrzeżeniem, że korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do Koszyka.
7. Usługi Elektroniczne dostarczane są w najnowszej dostępnej wersji – ich aktualizacja nie wymaga podjęcia żadnych dodatkowych działań ze strony Klienta.

§ 3

Konto Konsumenta i sposób zakupu

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

§ 4

Zasady składania zamówienia

W celu złożenia Zamówienia należy:

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

§ 5

Opłaty za produkty i usługi Ośrodka Kasprowy Wierch

1. PKL S.A. zastrzega, że w przypadku znacznego zainteresowania daną usługą może wprowadzić ograniczenie liczby oraz rodzaju produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch, które dany Konsument może zarezerwować i kupić na określony termin.
2. Gdy Konsument ponosi dodatkowe koszty związane z zakupem produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch – oprócz cen podanych w internetowym systemie sprzedaży – musi on udzielić odrębnej i wyraźnej zgody.
3. PKL S.A. zastrzega, że w przypadku wprowadzenia zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii może ograniczać liczbę dostępnych produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch oferowanych dla Konsumenta do rezerwacji i zakupu na określony termin, celem zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego.
4. Elementem niezbędnym do dokonania zakupu produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch jest podanie imienia i nazwiska oraz nr telefonu lub adresu e-mail Konsumenta kupującego oraz osób, dla których dokonuje on zakupu. Dane w postaci imienia i nazwiska zostaną zamieszczone na uprawnieniu do produktu lub usługi i będą podstawą do weryfikacji tożsamości przez osobę uprawnioną ze strony PKL S.A. Adres e-mail oraz nr telefonu komórkowego dotyczy tylko Konsumentów pełnoletnich.
5. Dopuszczalna jest zmiana danych osobowych wskazanych w momencie zakupu, zgodnie z § 8 ust. 7- 8 niniejszego Regulaminu.
6. Kwestie związane ze SKIpassem sezonowym reguluje odrębny Regulamin.

Zasady odpowiedzialności Konsumenta

7. PKL S.A. zastrzega sobie prawo do zablokowania SKIpassu KW/ SKIpassu Sezonowego /kwitu lub Tourpassu, gdy klient używa go w niezgodny z zapisami w regulaminie sposób, w szczególności:
    a) udostępnia innym osobom imienny SKIpass KW/ imienny SKIpass sezonowy/ imienny Tourpass, kwit/ bilet łączony;
    b) korzysta z Tourpassu/ SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego/ biletu łączonego/ kwitu w cenie ulgowej, gdy Konsument nie ma prawa do ulgi (stawek preferencyjnych).
8. PKL S.A. zabrania Konsumentowi korzystania ze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego bez ważnego Tourpassu/ SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego.
9. Pracownicy obsługi mogą sprawdzać, czy Konsument przestrzega zasad korzystania z SKIpassów KW/ SKIpassów sezonowych/ Tourpassów.

10. Pracownicy obsługi sprawdzają zgodność danych osobowych wskazanych na Tourpassie/ SKIpassie KW/ SKIpassie sezonowym z danymi osobowymi zawartymi na dokumencie tożsamości.
11. W razie stwierdzenia braku Tourpassu/ SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego pracownik Biura Obsługi Klienta/kasy (kasjer) PKL S.A. pobiera od Konsumenta właściwą należność za przewóz koleją i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
12. W razie stwierdzenia braku dokumentu tożsamości (mTożsamości) umożliwiającego potwierdzenie tożsamości Konsumenta lub gdy dane osobowe zawarte na Tourpassie/ SKIpassie KW/ SKIpassie sezonowym będą inne niż w okazanym dokumencie tożsamości (mTożsamości), pracownik obsługi odmówi wykonania usługi do czasu okazania właściwego dowodu tożsamości.
13. 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 i opłatę dodatkową do zapłaty w kasie Ośrodka lub w Biurze Obsługi Klienta Ośrodka.
14. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej odpowiadającej kosztom poniesionym przez PKL S.A., podlegają zwrotowi, w przypadku udokumentowania przez Konsumenta, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
15. PKL S.A. jest uprawniona do odmowy świadczenia usługi w przypadku braku SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego/ Tourpassu/biletu łączonego oraz braku posiadania uprawnienia do korzystania z ulgi.
16. Jeśli Konsument spóźni się na wjazd, a ma wykupioną miejscówkę na dany termin, może dopłacić i wykupić nową miejscówkę tylko na najbliższy bieżący i dostępny przejazd. Koszt dopłaty podany jest w Cenniku, który obowiązuje na dzień zakupu. Takiej dopłaty Konsument może dokonać tylko w kasie znajdującej się przy kolei linowej Kasprowy Wierch, pod warunkiem, że bieżąca przepustowość kolei umożliwia przejazd Konsumenta za dopłatą.
17. Pracownik obsługi PKL S.A. może odmówić wstępu albo nakazać opuszczenie terenu Ośrodka osobie, której zachowanie wyraźnie wskazuje, że znajduje się ona w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających, 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 za zakupiony produkt lub usługę Ośrodka Kasprowy Wierch.

18. Zorganizowane tereny narciarskie służą wyłącznie do użytku dla narciarzy i snowboardzistów. Na tych terenach obowiązuje zakaz poruszania się osób pieszych, wychodzenia „pod prąd" trasy narciarskiej na wszelkiego rodzaju nartach (w tym ski tourach) oraz korzystania z innych sprzętów służących do zjeżdżania (sanki, ski trikke itp.).
19. Dopuszczalne jest poruszanie się narciarzy ski tourowych na terenie ośrodka Kasprowy Wierch, jednak wyłącznie po trasach i szlakach specjalnie wyznaczonych i dopuszczonych do ich ruchu „pod górę" zarówno przez PKL S.A., jak i Tatrzański Park Narodowy.

Kaucje

20. Karta zwrotna PKLPass jest własnością PKL S.A., 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 Tourpassów, SKIpassów KW i SKIpassu sezonowego.
21. 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 w terminie do 15 maja każdego roku w sezonie, w którym został zakupiony – SKIpass KW lub SKIpass sezonowy. W przeciwnym przypadku konsument nie otrzyma zwrotu kaucji.
    Lista zwrotomatów:
    - Kasprowy Wierch – dolna stacja, ul. Kuźnice 14, 34-500 Zakopane;
    - Palenica – dolna stacja, ul. Główna 7, 34-460 Szczawnica;
    - Góra Żar – dolna stacja, ul. Górska 21, 34-312 Międzybrodzie Żywieckie;
    - Jaworzyna Krynicka – dolna stacja, ul. Czarny Potok 75, 33-380 Krynica-Zdrój.

§ 6

Uprawnienia do zakupu ulgowych Tourpassów/ SKIpassów KW/ SKIpassu sezonowego

1. Tourpassy ze zniżką przy zakupie mogą otrzymać:
    a) dzieci w wieku 5–15 lat (rocznikowo) – na podstawie dokumentu potwierdzającego wiek;
    b) młodzież w wieku 16–26 lat (rocznikowo)– 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) opiekunowie grup szkolnych - 1 opiekun na 10 podopiecznych;
e) osoby niepełnosprawne ze znacznym stopniem niepełnosprawności w myśl art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2021 r. poz. 573) (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) opiekunowie wyżej wymienionych osób niepełnosprawnych z podpunktów e) i f);
h) zagraniczne osoby niepełnosprawne na podstawie europejskiej karty osoby z niepełnosprawnością.

2. SKIpassy KW ze zniżką przy zakupie mogą otrzymać:
   a) dzieci w wieku 5–15 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. 2020 poz. 426 ze zm.) (dawniej inwalidzi I grupy) - na podstawie legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności;

d) osoby niewidome poruszające się z przewodnikiem lub psem przewodnikiem osób niepełnosprawnych na podstawie ważnej legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności, w których jako przyczynę niepełnosprawności podano w postaci oznaczenia (kodu ICD-10) „04-0", „O", „o" albo „h";

e) opiekun wyżej wymienionej osoby niepełnosprawnej z podpunktów c) i d);

f) zagraniczne osoby niepełnosprawne na podstawie europejskiej karty osoby z niepełnosprawnością.

3. Darmowe przejazdy przysługują dzieciom do ukończenia 4 roku życia (rocznikowo) – na podstawie Tourpassu/ SKIpassu KW opiekuna – opiekun zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający wiek dziecka (nie dotyczy grup zorganizowanych).
4. Ulgi na SKIpassy sezonowe reguluje odrębny Regulamin.
5. W przypadku / produktów turystycznych/ imprez turystycznych szczegółowe zasady zakupu uprawnienia ulgowego zawarte w odrębnych regulaminach oraz warunkach uczestnictwa dostępnych na stronach www.pkl.pl i www.pkltours.pl.
6. Rabaty, zniżki, promocje, kody rabatowe itp. nie łączą się, obowiązują wyłącznie w wskazanym kanale sprzedaży – kasa / sklep internetowy / kasa automatyczna (biletomaty).

§ 7

Zasady płatności oraz sposób dostarczenia uprawnieninia do konkretnego produktu lub usługi

1. Płatność za produkty i usług Ośrodka Kasprowy Wierch jest możliwa za pomocą systemu płatności elektronicznej akceptowanego przez PKL S.A.
2. Konsument internetowego systemu sprzedaży przyjmuje do wiadomości, że gdy naciśnie przycisk „POTWIERDŹ ZAKUP" znajdujący się na stronie www.sklep.pkl.pl/koszyk/summary.htm w zakładce „**Koszyk**", będzie musiał zapłacić podaną tam cenę wraz z kaucją za kartę zwrotną (o ile występuje).
3. Konsument powinien wykonać płatność za zamówienie w ciągu 2 godzin od chwili jego złożenia. Tourpassy i SKIpassy KW/SKIpassy sezonowe nieopłacone w tym terminie wracają do puli sprzedaży, a zamówienie zostaje anulowane.

Odbiór Tourpassów

4. Konsument zarejestrowany otrzyma zakupiony Tourpass na jeden ze sposobów wskazanych w komunikacie po dokonaniu zakupu, przykładowo może to być :

a) poczta elektroniczna,
b) SMS,
c) doładowanie PKLpassu lub inne.

Konsument otrzyma zakupiony Tourpass na adres e-mail lub na numer telefonu komórkowego podany przy zamówieniu. Aby otrzymać Tourpass za pomocą SMS Konsument musi mieć dostęp do Internetu w telefonie komórkowym.

5. Konsument niezarejestrowany nie może otrzymać Tourpassu za pomocą SMS i doładowania karty PKLpass.

Odbiór SKIpassów KW/SKIpassu sezonowego

6. Konsument może wybrać jeden z dwóch sposobów dostarczenia zakupionego SKIpassu KW/ Skipassu sezonowego:
   a) poprzez doładowanie karty PKLpass
   b) poprzez odbiór osobisty.

Podczas dokonywania zakupu w zakładce „KROK 2.” Konsument zaznacza pożądaną opcję dostarczenia zakupionego SKIpassu KW/SKIPASSU sezonowego. Niezarejestrowany konsument nie może doładować karty PKLpass.

Doładowanie karty PKLpass

7. Warunkiem doładowania jest posiadanie karty PKLPass.

Odbiór osobisty SKIpassów KW/ Sezonowych

8. Konsumenci internetowego systemu sprzedaży mogą odbierać SKIpassy KW/SKIppassy sezonowe w tzw. SKIpassomatach, które znajdują się w poniżej wskazanych miejscach:
   a) Góra Żar, ul. Górska 21, 34-312 Międzybrodzie Żywieckie (stacja dolna),
   b) Gubałówka, ul. Na Gubałówkę 4, 34-500 Zakopane; (stacja dolna),
   c) Jaworzyna Krynicka, ul. Czarny Potok 75, 33-380 Krynica Zdrój (stacja dolna),
   d) Palenica, ul. Główna 7, 34-460 Szczawnica (stacja dolna),
   e) Mosorny Groń, Zawoja 2525, 34-222 Zawoja (stacja dolna),
   f) Kasprowy Wierch ul. Kuźnice 14, Zakopane 34-500 (stacja dolna),

Konsument, który ma zdefiniowany odbiór osobisty SKIpassu KW/SKIpassu sezonowego, otrzyma kod do SKIpassomatu na podany numer telefonu, w którym odbierze kartę PKLpass z doładowanym SKIpassem KW/SKIpassem sezonowym. W razie awarii SKIpassomatu można odebrać zakupiony SKIpass KW/SKIpass sezonowy w siedzibie Biura Obsługi Klienta

lub w kasie Ośrodka Kasprowy Wierch. Można to zrobić najpóźniej na 25 min przed wyznaczoną godziną odjazdu na miejscówce.

§ 8

Odstąpienie od umowy (rezygnacja z woli Konsumenta)

1. Konsument może zrezygnować z zakupu, czyli odstąpić od umowy sprzedaży Tourpassu lub SKIpassu KW, którą zawarł z PKL S.A. podczas zakupu usługi na zasadach opisanych poniżej.
2. Jeśli Konsument zrezygnuje z usługi (czyli odstąpi od umowy) wcześniej niż na co najmniej 24 godziny przed terminem przejazdu, PKL S.A. zwróci mu 100% ceny kupionego Tourpassu lub SKIpassu KW.
3. Jeśli Konsument zrezygnuje z usługi (czyli odstąpi od umowy) w dniu przejazdu– najpóźniej na 2 godziny przed terminem przejazdu PKL S.A. zwróci mu 80% ceny kupionego Tourpassu lub SKIpassu KW. PKL S.A. nie przyjmie rezygnacji, (czyli odstąpienie będzie bezskuteczne), jeśli Konsument zgłosi ją później niż na 2 godziny przed przejazdem.
4. Aby odstąpić od umowy zakupu Tourpassów/SKIpassów KW w sklepie online, Konsument musi wykonać czynności opisane w § 9 ust. 8 niniejszego Regulaminu.
5. Jeśli konsument zrezygnuje z zakupionego uprawniania do produktu turystycznego lub imprezy turystycznej, (czyli odstąpi od umowy) do godziny 15:00 na 2 dni przed terminem realizacji imprezy lub produktu, PKL S.A. zwróci mu 100% ceny kupionego uprawniania. Zgodnie z zasadami zwrotu produktów i imprez turystycznych zawartych w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa.
6. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży PKL S.A. umowę uważa się za niezawartą.
7. Zmiana danych osobowych na imiennym Tourpassie jest możliwa najpóźniej na 24 godziny przed godziną przejazdu wskazaną na nim. W celu dokonania zmiany należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@pkl.pl wiadomość zawierającą następujące informacje: numer zamówienia, dane osobowe (imię i nazwisko), które mają zostać zmienione) oraz dane osobowe (imię i nazwisko), które mają zostać umieszczone na Tourpassie.
8. Zmiana danych osobowych na imiennym SKIpassie KW jest możliwa na 24 godziny przed godziną przejazdu wskazaną na nim pod warunkiem, iż SKIpass KW nie został odebrany ze SKIpassomatu, oraz przed doładowaniem karty PKLpass przez Konsumenta. W celu dokonania zmiany należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@pkl.pl wiadomość zawierającą następujące informacje: numer zamówienia, dane osobowe (imię

i nazwisko), które mają zostać zmienione oraz dane osobowe (imię i nazwisko), które mają zostać umieszczone na SKIpassie KW. W przypadku SKIpassów KW kilkudniowych, po aktywacji karty zmiana danych osobowych nie jest możliwa.

9. W terminie krótszym niż 24 godziny przed przejazdem zmiana danych osobowych na imiennym Tourpassie oraz SKIpassie KW jest niemożliwa.
10. W przypadku SKIpassu sezonowego prawo odstąpienia nie przysługuje.

§ 9

Zasady zwrotów za niewykorzystane Tourpassy/ SKIpassy KW/ SKIpassy sezonowe

1. Duża liczba osób, które korzystają z Ośrodka Kasprowy Wierch, złe warunki atmosferyczne i narciarskie oraz częściowe ograniczenie szerokości trasy narciarskiej nie są dla PKL S.A. podstawą do zwrotu.
2. Jeśli koleje linowe nie kursują lub ich ruch został wstrzymany, PKL S.A. zwraca Konsumentom należność za niewykorzystane Tourpassy/SKIpassy KW na zasadach przedstawionych w niniejszym paragrafie Regulaminu.
3. Konsument ma prawo do zwrotu zgodnie z ust. 2 niniejszego paragrafu Regulaminu, do 30 dni od dnia, w którym miał być wykonany przejazd.
4. Zasady i wysokość zwrotu opłaty za Tourpassy i SKIpassy KW zależą od przyczyn i terminu zwrotu.
5. W przypadku zamknięcia Kolei Krzesełkowych w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym, Konsument ma prawo do zwrotu należności za:
    a) SKIpassy KW czterogodzinne:
        - jeśli koleje Krzesełkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte w ciągu dwóch godzin od chwili, gdy Konsument zacznie z niego korzystać, PKL SA zwraca 100% ceny, z zastrzeżeniem §1 ust. 6 niniejszego Regulaminu;
        - jeśli koleje Krzesełkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte , gdy Konsument korzysta dłużej niż dwie godziny od chwili, gdy zacznie korzystać ze SKIpassu KW , PKL SA zwraca 50% ceny;
    b) SKIpassy KW jednodniowe:
        - jeśli koleje Krzesełkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte w ciągu dwóch godzin od chwili, gdy Konsument zacznie z niego korzystać, PKL SA zwraca 100% ceny;

- jeśli koleje Krzesełkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte w ciągu czterech godzin od chwili, gdy Konsument zacznie z niego korzystać, PKL SA zwraca 50% ceny;
- jeśli koleje Krzesełkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte po czasie dłuższym niż cztery godziny od chwili, gdy Konsument zacznie z niego korzystać, z ceny jednodniowego SKIpassu PKL SA potrąci koszt SKIpassu KW 4-godzinnego i tę kwotę odda Konsumentowi.

6. Zamknięcie jednej z dwóch kolei krzesełkowych w Kotle Goryczkowym lub Gąsienicowym nie stanowi podstawy do otrzymania zwrotu.
7. W przypadku zakupu Tourpassu na przejazd góra-dół, nieskorzystanie z przejazdu w jedną stronę nie jest podstawą do zwrotu części na niewykorzystany przejazd.
8. Zwrotu należności, o którym mowa w ust. 2 tego paragrafu, dokonuje się w następujący sposób:
    a) Konsument po zalogowaniu się w internetowym systemie sprzedaży na stronie www.sklep.pkl.pl wybiera zakładkę „Twoje zamówienia" i klika „ZWROT” lub „REKLAMACJA”.
    b) Następnie Konsument wybiera produkt, który chce zwrócić, i naciska przycisk „ZWROT” lub „REKLAMACJA”.
    c) Konsument zostaje przekierowany na listę produktów, na której zaznacza te, które chce zwrócić i wpisuje w komentarzu powód zwrotu (pole obowiązkowe);
    d) PKL S.A. sprawdzi zgodność zwrotu z niniejszym Regulaminem, a następnie wyda dyspozycję zwrotu. Następnie Konsument otrzyma korektę faktury. Po jej akceptacji Konsument otrzyma należny zwrot za pomocą systemu płatności elektronicznej akceptowanego przez PKL S.A.
9. W przypadku zakupu Tourpassu/ SKIpassu KW bez rejestracji Konsument zwraca produkt po kliknięciu w odpowiedni link w e-mailu potwierdzającym złożenie zamówienia. Dalsze kroki są takie same jak opisane w ust. 8 niniejszego paragrafu.
10. Zwroty analizowane są na podstawie podanej przez Konsumenta przyczyny zwrotu. W przypadku odrzucenia zwrotu przez PKL S.A., Konsument otrzymuje informację zwrotną z uzasadnieniem odrzucenia zwrotu.
11. Jeśli zwrot jest zasadny, Konsumentowi zostanie przekazane potwierdzenie e-mailowe wraz z fakturą korygującą oraz zostanie uruchomiona procedura zwrotu pieniędzy.
12. W przypadku SKIpassów sezonowych zwrotowi podlegają wyłącznie miejscówki na zasadach określonych w odrębnym Regulaminie dotyczącym korzystania ze SKIpassu sezonowego.

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

§ 10
Reklamacje

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

§ 11
Dane osobowe Konsumentów

1. PKL S.A. zapewnia Konsumentom pełne poszanowanie ich prywatności oraz ochronę ich danych osobowych.

2. Administratorem danych osobowych osób korzystających ze sklepu internetowego prowadzonego pod adresem https://www.sklep.pkl.pl, w tym Konsumentów jest spółka Polskie Koleje Linowe S.A. z siedzibą w Zakopanem (34-500) przy ul. Bachledy 7D.
3. PKL S.A. informuje szczegółowo o sposobie przetwarzania danych osobowych osób korzystających ze sklepu internetowego w ramach klauzuli informacyjnej dostępnej na stronie internetowej ww. sklepu.
4. PKL S.A. informuje szczegółowo o sposobie przetwarzania danych osobowych osób przebywających na terenie i korzystających z usług w Ośrodku Kasprowy Wierch, w ramach klauzul informacyjnych dostępnych w miejscu zbierania danych osobowych na terenie Ośrodka Kasprowy Wierch.

§ 12
Postanowienia końcowe

1. PKL S.A. nie ponosi odpowiedzialności za to, że administratorzy serwerów pocztowych blokują przesyłanie wiadomości na adres e-mail podany przez Konsumenta internetowego systemu sprzedaży oraz za to, że program zainstalowany na komputerze Konsumenta usuwa i blokuje wiadomości e-mail.
2. PKL S.A. nie ponosi odpowiedzialności za błędy Konsumenta w obsłudze internetowego systemu sprzedaży powstałe w wyniku wprowadzenia do internetowego systemu sprzedaży nieprawidłowych danych.
3. PKL S.A. nie ponosi odpowiedzialności za transakcje dokonane przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do konta internetowego systemu sprzedaży Konsumenta w wyniku tego, że Konsument nie zachował zasad ostrożności, gdy posługiwał się loginem i hasłem do konta.
4. PKL S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzą w życie w terminie, który wskaże PKL S.A., nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich w internetowym systemie sprzedaży. Konsument, który dokonał zakupu (zawarł umowę o świadczenie usług z PKL S.A.) przed wejściem w życie tego Regulaminu, uznaje jego postanowienia za wiążące, jeśli wyrazi na to zgodę na zasadach określonych w ust. 5 tego paragrafu Regulaminu.
5. Umowa pomiędzy PKL S.A., a Konsumentem, który dokonał zakupu usługi przed dniem wejścia w życie tego Regulaminu, zostaje rozwiązana w ciągu 14 dni od tej daty, chyba że Konsument złoży w tym terminie oświadczenie o zgodzie na dalsze świadczenie usług na podstawie tego Regulaminu. Umowa z Konsumentem nie zostaje rozwiązana także wtedy, gdy korzysta on z wykupionej usługi po dacie wejścia w życie tego Regulaminu.

6. W czasie trwania umowy Konsument ma prawo żądać potwierdzenia jej treści na piśmie, jak również ma 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 S.A.
7. Regulamin obowiązuje od 1.01.2024r.