

REGULAMIN

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

Obowiązuje od dnia 8 grudnia 2025 r.

§ 1.

Postanowienia ogólne i definicje

1. Spółka Polskie Koleje Linowe Spółka Akcyjna z siedzibą w Zakopanem (34-500), przy ul. Bachledy 7D, wpisana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia, XII Wydział Gospodarczy - KRS, do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000429345, o kapitale zakładowym wynoszącym 172 700 000,00 PLN, wpłaconym w całości, NIP 736-17-16-338, REGON 122633430 (zwana dalej: „PKL S.A.” / „PKL” / „Sprzedawca”) na podstawie niniejszego Regulaminu prowadzi sprzedaż usług i produktów własnych, spółek z Grupy PKL S.A. oraz usług łączonych z ofertą podmiotów współpracujących z PKL S.A. na podstawie odrębnych umów.
2. Internetowa rezerwacja i sprzedaż uprawnień do produktów i usług jest prowadzona 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, w tym Konsument, 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, w dalszej części zwany także „**Pasażerem**”;
 - 4.3. **Sklep Internetowy** - sklep internetowy mieszczący się pod adresem internetowym <https://www.sklep.pkl.pl/>, w ramach którego PKL S.A. sprzedaje produkty oraz usługi

własne, pozostałych spółek z Grupy PKL S.A. oraz kontrahentów PKL S.A. za pośrednictwem sieci Internet;

- 4.4. **Konto** - Usługa Elektroniczna udostępniana Klientowi w ramach Sklepu Internetowego, pozwalająca na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności, takich jak zapisywanie i przechowywanie informacji o danych Klienta, historii zamówień, reklamowanych i zwracanych zamówień, a także innych usług udostępnianych Klientowi przez Sprzedawcę. Klient może uzyskać dostęp do Konta za pomocą loginu i powiązanego z nim hasła nadanego przez Klienta. Klient może zalogować się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Sklepie Internetowym;
- 4.5. **Koszyk** - Usługa Elektroniczna udostępniana Klientowi posiadającemu Konto w ramach Sklepu Internetowego, polegająca na umożliwieniu Klientowi złożenia zamówienia, wpisania kodów rabatowych umożliwiających obniżenie ceny na zasadach określonych odrębnie, wyświetlenia podsumowania ceny poszczególnych produktów i usług, a także 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;
- 4.6. **Minimalne Warunki Techniczne** - wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym Usług Elektronicznych, złożenia zamówienia lub zawarcia Umowy Sprzedaży, tj.: posiadanie komputera klasy PC lub urządzenia przenośnego; dostęp do Internetu; zainstalowana w systemie komputera lub urządzenia przenośnego aktualna przeglądarka internetowa oraz program do otwierania (odczytywania) plików w formacie*.PDF;
- 4.7. **Regulamin** - niniejszy dokument określający zasady funkcjonowania Sklepu Internetowego, w szczególności zasady utworzenia Konta, składania Zamówień, zawierania Umów Sprzedaży oraz korzystania z innych produktów i 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 (t. j. Dz. U. 2024 poz. 1513 ze zm.);
- 4.8. **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta produktów i usług za zapłatą określonej ceny. Umowa Sprzedaży jest zawierana pomiędzy Klientem (Kupującym)

- a Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji zamówienia przez Sprzedawcę na zasadach określonych w Regulaminie;
- 4.9. **Usługi Elektroniczne** - usługa świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. 2024 poz. 1513 ze zm.), przez Sprzedawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu Internetowego, 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;
- 4.10. **Ustawa o Prawach Konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. 2024 poz. 1796 ze zm.);
- 4.11. **Uprawnienia do produktu i usługi** - dokumenty umożliwiające skorzystanie z atrakcji oferowanych w ośrodkach PKL S.A. w postaci: **biletów, SKIpassów, kart rowerowych, kwitów**, które zostały zdefiniowane w Regulaminie;
- 4.12. **Bilet** - dokument uprawniający do przejazdu koleją w jedną lub w dwie strony w zależności od wybranej przez Konsumenta taryfy przejazdu lub do skorzystania (wstępu) z wybranej atrakcji turystycznej w wybranym ośrodku;
- 4.13. **Bilet łączony / pakiet** – uprawnia do przejazdu dwiema kolejami Grupy PKL S.A. lub przejazdu jedną wybraną koleją Grupy PKL S.A. wraz ze skorzystaniem z usługi dodatkowej oferowanej przez PKL S.A. lub podmiot z nim współpracujący;
- 4.14. **SKIpass** – uprawnienie do korzystania z infrastruktury narciarskiej, w tym w szczególności do wielokrotnego przejazdu w górę kolejami, wyciągami narciarskimi, przenośnikami taśmowymi zgodnie z przypisanym uprawnieniem do korzystania z konkretnych urządzeń (wskazanych w opisie wybranego SKIpassu) w wybranym przez Klienta czasie. SKIpass kilkudniowy jest ważny przez okres kilku następujących po sobie dni, licząc od dnia, na który został zakupiony. SKIpass może być ograniczony godzinowo, zgodnie z opisem wybranego SKIpassu w ofercie, a także uprawniać do korzystania ze wskazanej części Ośrodka. Każdy SKIpass ma charakter indywidualny i jest przypisany wyłącznie do jednej osoby. Personalizacja następuje przy pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą;
- 4.15. **SKIpass sezonowy** - dokument imienny uprawniający do wielokrotnego korzystania z przejazdów kolejami i wyciągami narciarskimi w danym sezonie narciarskim zgodnie z założeniami danego SKIpassu sezonowego w ośrodkach Grupy PKL S.A.

wskazanych w właściwych regulaminach korzystania z danego SKIpassu sezonowego. SKIpassy sezonowe dzielą się na:

- a) jednodniowe;
- b) wielodniowe
- c) sezonowe;

Do korzystania ze SKIpassu sezonowego uprawniona jest wyłącznie jedna osoba., której identyfikacja następuje poprzez wykonanie zdjęcia przy pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą, a także w zależności od rodzaju SKIpassu sezonowego również poprzez podanie imienia i nazwiska w momencie zakupu. SKIpass sezonowy nie zawiera miejscówki na przejazd kolej linową na Kasprowy Wierch, która wymaga dokonania odrębnego zakupu. 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 odrębnym „Regulaminie korzystania ze SKIpassu sezonowego”;

4.16. **Karnet rowerowy** – uprawnienie do korzystania z przejazdów koleją linowo - terenową, wyciągiem krzesełkowym, koleją linową w zależności od rodzaju wykupionej usługi w ośrodkach: Mosorny Groń, Góra Żar, Palenica i Butorowy Wierch. Karnety rowerowe zawierają ubezpieczenie NNW i OC rowerzysty. W obrębie Ośrodka Butorowy Wierch nie zostały wyznaczone żadne dedykowane trasy rowerowe (typu zjazdowego lub trail), w związku z czym zjazd do dolnej stacji możliwy jest wyłącznie drogami publicznymi. Każdy Karnet rowerowy ma charakter indywidualny i jest przypisany wyłącznie do jednej osoby. Personalizacja karnetu następuje w momencie podania danych Konsumenta podczas zakupu karnetu. W ofercie znajdują się następujące rodzaje Karnetów rowerowych:

- a) karta 10 przejazdowa dla rowerzystów:
 - wykorzystanie do końca sezonu rowerowego w roku zakupu karty,
 - 10 przejazdów można wykorzystać w 4 ośrodkach: Góra Żar; Mosorny Groń, Palenica, Butorowy Wierch,
 - do zakupu w kasie oraz on-line;
- b) karta dzienna dla rowerzystów:

- można wykorzystać w 4 ośrodkach: Góra Żar, Mosorny Groń, Palenica, Butorowy Wierch, przy czym karta może zostać wykorzystana w ciągu jednego dnia w ośrodkach Góra Żar, Mosorny Groń i Butorowy Wierch lub wyłącznie w ośrodku Palenica,
- podlega zwrotowi zgodnie z § 9 ust. 15 Regulaminu,
- do zakupu w kasie oraz on-line;

4.17 **Kwit** – uprawnienie potwierdzające udział w imprezie turystycznej lub usłudze w postaci produktu turystycznego (usłudze turystycznej);

4.18 **PKLpass** – karta elektroniczna, na której zapisywane są uprawnienia do SKIpassów / SKIpassów KW / SKIpassów sezonowych / Tourpassów/ biletów / Karnetów rowerowych / kart sportowych, które zakupi Klient. Karta umożliwia korzystanie z ośrodków należących do Grupy PKL S.A., z zastrzeżeniem, że uprawnia do korzystania w danym dniu tylko z jednego ośrodka PKL S.A. (przy czym następnego dnia możliwe jest skorzystanie z innego ośrodka), z wyjątkiem Karnetu rowerowego i SKIpassu sezonowego, z których Klient 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;

4.19 **Kaucja** – opłata pobierana przy wydawaniu karty zwrotnej, wskazanej w pkt 4.18 lit. b) w wysokości 10,00 PLN (słownie: dziesięć złotych ⁰⁰/₁₀₀), zwracana Klientowi po zwrocie karty w wyznaczonym terminie;

4.20 **Bagaż podręczny** – przedmioty, które w cenie biletu, SKIpassu lub SKIpassu sezonowego Klient może przewieźć, pod warunkiem, że:

- a) długość, szerokość i wysokość bagażu nie przekraczają łącznie 130 cm - nie dotyczy sprzętu narciarskiego; posiada jedną deskę snowboardową, albo jedną parę nart wraz kijkami,
- b) bagaż nie waży więcej niż 10 kg (nie dotyczy sprzętu narciarskiego),
- c) wózek dziecięcy nie waży więcej niż 20 kg;

Przewóz bagażu jest możliwy, jeśli odrębny regulamin wybranego Ośrodka na to zezwala.

4.21 **Bagaż dodatkowy** – wszelkie przedmioty niezaliczone do Bagażu podręcznego lub przekraczające parametry podane w pkt 4.20 (m. in. rower), podlegające dodatkowej opłacie. PKL S.A. ma prawo odmówić przewiezienia bagażu dodatkowego, jeżeli ze

względem na swoją masę lub gabaryty mogłyby utrudniać funkcjonowanie kolei linowej lub kolei krzesełkowej lub stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa Klienta lub innych osób przebywających w obrębie danego ośrodka. Przewoźnik ma prawo odmówić przewiezienia bagażu dodatkowego;

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

- 4.22 **Cennik** – dokument wskazujący aktualne ceny za poszczególne produkty i usługi PKL S.A. sprzedawane na odległość, w tym w szczególności bilety, SKIpassy, SKIpassy sezonowe, Karnety rowerowe, bilety łączone, pakiety, kwity na imprezę i produkty turystyczne. Ceny podane są w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu zakupu danego świadczenia, to jest produktu i usługi PKL S.A. Aktualny cennik dostępny jest na stronie www.pkl.pl. Ceny produktów i usług w dostępnych kanałach sprzedaży (kasy, kasy automatyczne, sklep internetowy) mogą się od siebie różnić;
- 4.23 **Grupa PKL S.A.** – rozumiane jako PKL S.A. oraz spółki, które znajdują się pod jej kontrolą, w tym m.in. spółki” PKL Horeca Sp. z o.o., PKL Solina Sp. z o.o., Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka S.A., które prowadzą działalność operacyjną w Ośrodkach turystyczno-narciarskich;
- 4.24 **OWU** – Ogólne warunki ubezpieczenia; dokument zawierający szczegółowe zasady, na jakich ubezpieczyciel udziela ochrony, z którym Klient zobowiązany jest się zapoznać i zaakceptować w przypadku zakupu:
- a) karnetu rowerowego w ośrodkach PKL S.A.: Mosorny Groń, Góra Żar, Palenica, Butorowy Wierch tj. kartę dzienną dla rowerzystów i kartę 10 przejazdową dla rowerzystów;
 - b) imprezę lub produkt turystyczny (usługi turystyczne);
- 4.25 **PKL Tours** – wyodrębniona organizacyjnie część PKL S.A., w ramach której Spółka występuje w roli Organizatora imprez turystycznych lub oferuje produkty turystyczne (usługi turystyczne) dostosowane do oferty danego Ośrodka oraz sezonu aktualnie obowiązującego, z podziałem na letni i zimowy;
- 4.26 **Impreza turystyczna** - co najmniej dwie usługi turystyczne objęte jednolitym programem i objęte wspólną ceną, oferowane Klientowi przez PKL Tours, za pośrednictwem Sklepu Internetowego, w której Spółka PKL S.A. występuje w roli jej organizatora w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t. j. Dz. U. 2023 poz. 2211 ze zm.), odbywająca się w wybranym miejscu i terminie. Wszelkie informacje i szczegóły

oferty oraz ogólne warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej PKL S.A. publikuje na stronie www.sklep.pkl.pl;

4.27 Produkt turystyczny (usługi turystyczne) - oferowane Klientowi przez PKL Tours świadczenie, w określonym miejscu i terminie, wybranym w toku rezerwacji, obejmujące przewóz, zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe lub inną usługę świadczoną podróżnym, nie wchodzącą w skład dwóch poprzednich. Wszelkie informacje i szczegóły oferty wraz z ogólnymi warunkami uczestnictwa w wybranym produkcie PKL S.A. publikuje na stronie www.sklep.pkl.pl;

4.28 Faktura sprzedaży (FS) – dokument księgowy potwierdzający sprzedaż towarów lub usług, wystawiany każdorazowo do zrealizowanego zamówienia w systemie internetowej sprzedaży na podane przez Klienta (zamawiającego) dane lub wybrane inne dane do faktury;

4.29 Faktura zaliczkowa (FSL) – dokument księgowy potwierdzający otrzymanie zaliczki na poczet wykonania usługi lub dostarczenia usługi, wystawiany na dane Klienta (zamawiającego) lub podane dane do faktury w trakcie dokonywania zamówienia w Sklepie Internetowym, przy czym końcowa faktura sprzedaży (FS) wystawiana jest w momencie realizacji usługi lub dostarczeniu towaru lub usługi.

Informacje dla Klientów

5. Internetowa rezerwacja i sprzedaż produktów i usług odbywa się za pośrednictwem strony Sklepu Internetowego.
6. Klienci, którzy korzystają ze Sklepu Internetowego, powinni przestrzegać przepisów prawa, postanowień niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu korzystania z właściwego ośrodka z Grupy PKL S.A., z którego pragną skorzystać, kupując bilet / SKIpass / Karnet rowerowy / Kwit.
7. Klienci nie mogą wykorzystywać Sklepu Internetowego do dostarczania komukolwiek treści o charakterze bezprawnym i/lub naruszającym dobra osobiste PKL S.A. lub innych Klientów.
8. Klienci przyjmują do wiadomości, że bezpieczne kursowanie kolei i wyciągów zależy od panujących warunków atmosferycznych oraz, że w przypadku pogorszenia się tych warunków w stopniu zagrażającym bezpieczeństwu Klientów, kursowanie kolei i wyciągów może zostać wstrzymane bez uprzedzenia i do odwołania. PKL S.A. informuje, że aktualny rozkład jazdy kolei i wyciągów oraz dane o panujących warunkach atmosferycznych są dostępne w wybranym przez Klienta ośrodku oraz na stronie www.pkl.pl.

9. Niezależnie od postanowień ust. 8, każda osoba, która uprawia sport, rekreację lub turystykę na terenach ośrodków, których produkt lub usługa dotyczy, powinna stosować się do zaleceń służb realizujących ratownictwo górskie, gdy zostanie stwierdzone nadzwyczajne zagrożenie bezpieczeństwa osób przebywających w wybranym ośrodku.
10. W przypadku ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii przez właściwego wojewodę albo ministra właściwego do spraw zdrowia w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw administracji publicznej Klienci przebywający na terenie danego 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. 2024 poz. 924 ze zm.). Niestosowanie się do zasad przez Klienta jest podstawą do odmowy realizacji usługi.
11. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z godzinami otwarcia danego ośrodka przed zakupem produktu czy usługi. Jeśli Klient zakupi bilet / SKIpass / SKIpass sezonowy / karnet rowerowy, wykraczający poza godziny otwarcia ośrodka, pozostała należność za niewykorzystany produkt lub niewykorzystaną usługę nie będzie mu zwracana.
12. Zabrania się Klientom odsprzedaży osobom trzecim biletów, SKIpassów, SKIpassów sezonowych, karnetów rowerowych, biletów łączonych (pakietów), kwitów lub jakiegokolwiek innej formy dystrybuowania lub przenoszenia własności bądź posiadania tych dokumentów, umożliwiających korzystanie z infrastruktury i atrakcji oferowanych przez ośrodki Grupy PKL S.A.
13. W przypadku organizacji eventów / wydarzeń specjalnych / imprez zorganizowanych itp. na Ośrodkach Grupy PKL S.A., PKL S.A. ma prawo do udostępnienia do sprzedaży biletów / SKIpassów specjalnych. Zakup takiego uprawnienia jest jedynym dokumentem potwierdzającym udział w danym wydarzeniu. Cena zakupu takiego biletu / SKIpassu specjalnego jest dostępna w Cenniku. Standardowe bilety / SKIpassy, dostępne w stałej ofercie danego ośrodka, nie obejmują uczestnictwa w wydarzeniu. Klient zobowiązany jest dokupić odpowiednie uprawnienie specjalne, aby wziąć udział w wydarzeniu.
14. W Ośrodku Palenica w Szczawnicy, w ramach wykonywanej usługi przewozu koleją linową, wyciągiem taśmowym lub zjeżdżalnią grawitacyjną (w zależności od wybranego przez Klienta wariantu biletu), wykonuje w sposób zautomatyzowany pamiątkowe zdjęcie Klienta, w tym – w zależności od sytuacji – w otoczeniu innych Klientów, korzystających z kolei liniowej, wyciągu taśmowego lub zjeżdżalni grawitacyjnej. Korzystając z opisywanej usługi, Klient zezwala na nieodpłatne rozpowszechnienie jego wizerunku, utrwalonego w formie

pamiątkowego zdjęcia, poprzez jego czasową publikację na monitorze umieszczonym przy stacji końcowej kolei linowej, wyciągu taśmowego lub zjeżdżalni grawitacyjnej, w celu zapoznania się przez Klienta z pamiątkowym zdjęciem i przedstawienia mu oferty zakupu zdjęcia. Zakres usługi ograniczony jest do wykonania zdjęcia Klientowi. Klient ma możliwość zakupu wydrukowanego zdjęcia lub zakupu oferowanych przez PKL S.A. przedmiotów spersonalizowanych dla Klienta z zastosowaniem wykonanego zdjęcia, w ramach odrębnej usługi. Szczegółowy zakres i warunki takich dodatkowych usług określa odrębny cennik. Nieskorzystanie z takich dodatkowych usług nie stanowi podstawy do obniżenia ceny biletu lub SKIpassu.

15. W ramach wykonywanej usługi przejazdu zjeżdżalnią grawitacyjną oraz wyciągiem taśmowym w Ośrodku Gubałówka, PKL S.A. wykona automatycznie na rzecz Klienta usługę w postaci pamiątkowego zdjęcia Klienta, w tym – w zależności od sytuacji – w otoczeniu innych Klientów korzystających ze zjeżdżalni grawitacyjnej / przenośnika taśmowego. Korzystając z usługi, Klient zezwala na nieodpłatne rozpowszechnienie jego wizerunku, utrwalonego w formie pamiątkowego zdjęcia poprzez jego czasową publikację na monitorze umieszczonym przy stacji końcowej zjeżdżalni grawitacyjnej / przenośnika taśmowego, w celu zapoznania się przez Klienta z pamiątkowym zdjęciem i przedstawienia mu oferty zakupu zdjęcia. Zakres usługi ograniczony jest do wykonania zdjęcia Klientowi. Klient ma możliwość zakupu wydrukowanego zdjęcia lub zakupu oferowanych przez PKL S.A. przedmiotów spersonalizowanych dla Klienta z zastosowaniem wykonanego zdjęcia, w ramach odrębnej usługi. Szczegółowy zakres i warunki takich dodatkowych usług określa odrębny cennik. Nieskorzystanie z takich dodatkowych usług nie stanowi podstawy do obniżenia ceny biletu.
16. PKL S.A. dokłada starań, aby Sklep Internetowy był dostępny dla wszystkich użytkowników, dlatego projektuje i rozwija go zgodnie z zasadami dostępności określonymi w standardzie WCAG 2.1, proporcjonalnie do posiadanych możliwości technicznych i organizacyjnych.
17. Klienci powinni mieć na uwadze, iż usługi są świadczone przez PKL S.A. na terenach górskich, przez co ich dostępność architektoniczna jest zróżnicowana. Osoby niepełnosprawne, które chcą skorzystać z atrakcji dostępnych w ośrodkach PKL S.A., powinny uprzednio skontaktować się z PKL S.A., by upewnić się, czy infrastruktura danego ośrodka dostosowana jest do ich poziomu umiejętności i stopnia niepełnosprawności - na Kliencie spoczywa ostateczna decyzja dotycząca zakupu poszczególnych produktów i usług.
18. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, w zakresie praw i obowiązków Klientów mają zastosowanie odpowiednie postanowienia poniższych regulaminów, w zależności od uprawnienia do usługi lub produktu, które Klient zakupił:

- a) **Gubałówka, Butorowy Wierch** – „Regulamin Korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Gubałówka”;
- b) **Góra Parkowa:** „Regulamin korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Góra Parkowa”;
- c) **Góra Żar:** „Regulamin korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Góra Żar”;
- d) **Góra Żar:** „Regulamin tras rowerowych Góra Żar PKL S.A.”;
- e) **Palenica:** „Regulamin korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Palenica”;
- f) **Palenica:** „Regulamin Tras Rowerowych Palenica”;
- g) **Mosorny Groń:** „Regulamin korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Mosorny Groń”;
- h) **Mosorny Groń:** „Regulamin tras rowerowych PKL BIKE PARKS MOSORNY”;
- i) **Jaworzyna Krynicka:** „Regulamin Korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Jaworzyna Krynicka w Krynicy-Zdroju”;
- j) **Solina:** „Regulamin Korzystania przez Konsumentów z Ośrodka „SOLINA”;
- k) **Park Tematyczny „Tajemnicza Solina”:** „Regulamin Parku Tematycznego „Tajemnicza Solina”;
- l) **OWU – Ogólne Warunki Ubezpieczenia** dotyczące rowerzystów oraz produktów (usług) turystycznych;
- m) **Regulaminy wybranych biletów łączonych / pakietów dostępne na stronie www.pkl.pl** w okresie dostępności wybranej usługi;
- n) **Ogólne Warunki Uczestnictwa - OWU** Imprezy turystycznej, OWU Produktu Turystycznego;
- o) **SKIpass sezonowy:** „Sprzedaży i korzystania przez Konsumentów z SKIpassu sezonowego w wybranych Ośrodkach PKL SA”

Świadczenia

- 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 produktu lub usługi, jaką PKL S.A. świadczy Klientowi, który kupił dane uprawnienie do produktu lub usługi za pośrednictwem Sklepu Internetowego, zależy od rodzaju danego produktu czy usługi oraz okresu jego ważności.

21. Klient akceptuje wystawienie faktury VAT (FS, FSL) i jej otrzymanie po dokonaniu zakupu, która będzie zawierała dane podane podczas zakupu.

§ 2

Wymagania techniczne do zakupu

1. Do korzystania ze Sklepu Internetowego, 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 lub innymi dysfunkcjami technicznymi, które wynikły z przyczyn niezależnych od PKL S.A.
3. Przeglądanie asortymentu Sklepu Internetowego jest bezpłatne i nie wymaga zakładania Konta. Składanie zamówień przez Klienta na produkty i usługi znajdujące się na stronie Sklepu możliwe jest: 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 Internetowego należą w szczególności ingerencje osób trzecich, wirusy komputerowe, czy też niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane do wielu odbiorców (spam). W interesie każdego Klienta jest zainstalowanie i aktualizowanie legalnego oprogramowania chroniącego urządzenie użytkownika przed zagrożeniami.
5. W przypadku 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 ze 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 Klienta i sposób zakupu

1. Klient zamawia i dokonuje zakupu uprawnienia do produktu lub usługi w Sklepie Internetowym za pomocą indywidualnego Konta.
2. W celu założenia Konta, Klient musi dokonać rejestracji, przez podanie następujących danych:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) adres zamieszkania;
 - c) adres poczty elektronicznej, który będzie loginem/identyfikatorem użytkownika;
 - d) numer telefonu komórkowego.
3. Klient uzyskuje dostęp do swojego Konta poprzez nadany przez siebie login (identyfikator użytkownika) i hasło.
4. Klient może kupić uprawnienie do konkretnego produktu lub usługi, po podaniu danych niezbędnych do realizacji zakupu wraz z podaniem danych do wystawienia faktury sprzedaży do zakupu takich jak imię i nazwisko, adres zamieszkania lub też danych firmowych.
5. Klient dodatkowo w celu zakupu Karnetu rowerowego powinien zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz złożyć oświadczenie o zapoznaniu się z nim.
6. Klient dodatkowo w celu zakupu kwitu na produkt turystyczny (usługę turystyczną) lub imprezę turystyczną powinien zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia oraz Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa.

§ 4

Zasady składania zamówienia

1. W celu złożenia Zamówienia należy:
 - a) Zalogować się na utworzone uprzednio Konto Klienta albo skorzystać z możliwości złożenia Zamówienia bez rejestracji;
 - b) Wybrać odpowiednią datę realizacji produktu lub usługi oraz rodzaj produktu lub usługi będących przedmiotem Zamówienia;
 - c) Wybrać sposób odbioru produktu lub usługi;
 - d) Jeżeli wybrano możliwość złożenia Zamówienia bez rejestracji należy wypełnić Formularz zamówienia poprzez wpisanie danych odbiorcy Zamówienia, wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane odbiorcy Zamówienia;
 - e) Kliknąć przycisk “przejdź do kasy”;
 - f) Wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności, następnie w zależności od sposobu płatności, opłacić zamówienie w określonym terminie, z zastrzeżeniem § 7 pkt 3.

§ 5

Oplaty za produkty i usługi

1. PKL S.A. zastrzega, że w przypadku znacznego zainteresowania daną usługą lub produktem może wprowadzić ograniczenie liczby oferowanych produktów i usług, które dany Klient może zarezerwować i kupić na określony termin.
2. Gdy Klient ponosi dodatkowe koszty związane z zakupem produktu czy usługi – oprócz cen podanych w internetowym systemie sprzedaży – musi on udzielić odrębnej i wyraźnej zgody.
3. PKL S.A. zastrzega, że w przypadku ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii przez właściwego wojewodę albo ministra właściwego do spraw zdrowia w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw administracji publicznej, może ograniczać liczbę dostępnych produktów i usług oferowanych dla Klienta do rezerwacji i zakupu na określony termin albo czasowo zawiesić ich sprzedaż, celem zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego.

Zasady odpowiedzialności

4. PKL S.A. zastrzega sobie prawo do zablokowania SKIpassu / SKIpassu Sezonowego / Karnetu rowerowego / Kwitu, skutkujący uniemożliwieniem skorzystania z niego, gdy Klient używa go w niezgodny z zapisami Regulaminu, w szczególności:
 - a) udostępnia w jakikolwiek sposób innym osobom spersonalizowany SKIpass, SKIpass sezonowy, Karnet rowerowy, Kwit;
 - b) korzysta z usługi czy produktu w cenie ulgowej, gdy nie ma prawa do ulgi (stawek preferencyjnych).
5. PKL S.A. zabrania Klientowi korzystania ze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego oraz terenu ośrodka bez ważnego uprawnienia.
6. Pracownicy obsługi mogą sprawdzać, czy Klient przestrzega zasad korzystania z nabytego uprawnienia do konkretnego produktu czy usługi.
7. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu uprawniającego do skorzystania z produktu czy usługi, pracownik obsługi PKL S.A. lub ośrodka zarządzanego przez Spółkę z Grupy PKL pobiera od Klienta właściwą należność za produkt lub usługę i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
8. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie Klienta do bezpłatnego albo ulgowego skorzystania z produktu lub usługi, pracownik Biura Obsługi

Klienta / kas (kasjer) ośrodka pobiera właściwą należność za usługę lub produkt i opłatę dodatkową do zapłaty w kasie konkretnego ośrodka lub w Biurze Obsługi Klienta.

9. Pobrane od Klienta w myśl ust. 8 należność za przewóz i opłata dodatkowa, podlegają zwrotowi w przypadku udokumentowania przez Klienta, nie później niż w terminie 7 dni od dnia realizacji produktu lub usługi, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
10. PKL S.A. jest uprawniona do odmowy świadczenia w przypadku braku legitymowania się przez Klientem dokumentem wskazującym na uprawnienie do korzystania z konkretnego produktu lub usługi w cenie ulgowej oraz braku posiadania uprawnienia do korzystania z ulgi.
11. Podczas korzystania ze SKIpassu sezonowego w ośrodkach, którymi objęta jest usługa, Klient jest zobowiązany na wezwanie obsługi PKL S.A. okazać swój SKIpass sezonowy oraz umożliwić jego weryfikację poprzez okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość Klienta. Odmowa okazania SKIpassu sezonowego wraz z dokumentem potwierdzającym tożsamość lub udostępnienie innej osobie, może skutkować zablokowaniem możliwości dalszego korzystania ze SKIpassu sezonowego.

Kaucje

12. Karta zwrotna PKLpass jest własnością PKL S.A., a Klient jest jej posiadaczem na czas korzystania z usługi (produktu) po wpłaceniu kaucji, wynoszącej 10,00 PLN (słownie: dziesięć złotych ⁰⁰/100). Klient uiszcza kaucję przy zakupie: biletu, SKIpassów, SKIpassu sezonowego i karnetu rowerowego.
13. Zwrot kaucji za kartę zwrotną można otrzymać wyłącznie po zwrocie karty PKL Pass w kasach ośrodków PKL S.A., Biurze Obsługi (PKL S.A. informuje, iż wykaz Biur Obsługi Klienta i ośrodków PKL S.A. wraz z adresami i godzinami otwarcia dla Klientów dostępne na stronie www.pkl.pl) lub tzw. zwrotomatach.
14. Podstawą do zwrotu kaucji jest oddanie karty, która nie posiada pęknięć, odgięć lub innych widocznych uszkodzeń mechanicznych oraz dotrzymanie terminu zwrotu karty – w przeciwnym przypadku Klient może nie otrzymać zwrotu kaucji. Terminy obowiązujące do zwrotu przez Klienta kart to:
 - a) jeżeli zakupiono SKIpass – do 15 maja każdego roku w sezonie;
 - b) jeżeli zakupiono Karnet rowerowy – do 31 października każdego roku, w którym karnet został zakupiony.

W przypadku Ośrodka Jaworzyna Krynicka zwrot możliwy do dnia 31 maja każdego roku w sezonie.

15. Zwrotomaty są dostępne w poniższych lokalizacjach:

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

§ 6

Uprawnienia do zakupu produktów i usług w cenach ulgowych

1. PKL S.A. oferuje wybranym grupom Klientów możliwość zakupu produktów i usług w obniżonej cenie (zniżka).
2. Bilety ulgowe mogą otrzymać:
 - a) dzieci w wieku 4–15 lat (rocznikowo, decyduje rok urodzenia) – na podstawie dokumentu potwierdzającego wiek;
 - b) młodzież w wieku 15–26 lat – na podstawie:
 - ważnej legitymacji szkolnej;
 - ważnej legitymacji studenckiej;
 - ważnej legitymacji doktoranta poświadczonej na kolejny okres przez uczelnię wyższą;
 - dla zagranicznej młodzieży szkolnej i studentów do 26 r.ż. na podstawie legitymacji ISIC lub Euro 26;
 - c) osoby, które skończyły 65 lat (rocznikowo, decyduje rok urodzenia) – na podstawie ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem;
 - d) przewodnicy lub opiekunowie grup szkolnych - przewodnik/pilot grupy prowadzący min. 10 podopiecznych (jeden na całą grupę) oraz 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 (t. j. Dz. U. 2024 poz. 44 ze zm.), dawniej inwalidzi I grupy - na podstawie legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności;
 - f) osoby niewidome poruszające się z przewodnikiem lub psem przewodnikiem osób niepełnosprawnych - na podstawie ważnej legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności, w których jako przyczynę

niepełnosprawności podano w postaci oznaczenia (kodu ICD-10) „04-0”, „O”, „o” albo „h”;

- g) opiekun wyżej wymienionej osoby niepełnosprawnej w ust. e) i f) powyżej;
- h) zagraniczne osoby niepełnosprawne - na podstawie europejskiej karty osoby z niepełnosprawnością.

3. SKIpassy ze zniżką przy zakupie mogą otrzymać:

- a) dzieci w wieku 4–15 lat (rocznikowo, decyduje rok urodzenia) – na podstawie dokumentu potwierdzającego wiek;
- b) osoby, które skończyły 65 lat (rocznikowo, decyduje rok urodzenia) – 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. 2024 poz. 44 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 w ust. c) i d) powyżej;
- f) zagraniczne osoby niepełnosprawne - na podstawie europejskiej karty osoby z niepełnosprawnością.

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

5. SKIpassy sezonowe ze zniżką przy zakupie mogą otrzymać:

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

6. Na Karnety rowerowe nie przysługują ulgi.

7. W przypadku biletów łączonych / pakietów / produktów turystycznych / imprez turystycznych szczegółowe zasady zakupu uprawnień ulgowego zawarte są w odrębnych regulaminach oraz warunkach uczestnictwa dostępnych na stronach www.pkl.pl i www.pkltours.pl.

§ 7

Zasady płatności oraz sposób dostarczenia uprawnienia do konkretnego produktu lub usługi

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

Odbiór uprawnienia do produktu lub usługi

4. Klient może wybrać jeden z dwóch sposobów dostarczenia zakupionego uprawnienia do produktu lub usługi:
 - a) za pomocą poczty elektronicznej/SMS lub
 - b) przez doładowanie PKLpassu (nie dotyczy biletów łączonych/pakietów/voucherów).

Klient otrzyma zakupiony bilet odpowiednio na adres e-mail lub na numer telefonu komórkowego podany przy zamówieniu.

5. Klient nieposiadający Konta nie może otrzymać biletu za pomocą SMS i doładowania karty PKLpass.
6. Klient może wybrać jeden z dwóch sposobów dostarczenia zakupionego SKIpassu, SKIpassu sezonowego i Karnetu rowerowego:
 - a) poprzez doładowanie karty PKLpass;
 - b) poprzez odbiór osobisty w Skipassomacie na podstawie otrzymanego kodu SMS oraz w e-mailu.

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

7. Klienci Sklepu Internetowego mogą osobiście odebrać zakupione SKIpassy, SKIpassy sezonowe, Karnety rowerowe w tzw. SKIpassomatach, na podstawie otrzymanego kodu SMS na podany numer telefonu oraz w e-mailu. Klient może odebrać kartę PKLpass z naładowanym SKIpassem, SKIpassem sezonowym lub karnetem rowerowym w wybranym przez siebie SKIpassomacie. W razie awarii SKIpassomatu, należy zgłosić się do Biura Obsługi Klienta lub kasy Ośrodka, w godzinach dostępności dla Klientów.
8. SKIpassomaty są dostępne w poniższych lokalizacjach:
 - a) Góra Żar, ul. Górska 21, 34-312 Międzybrodzie Żywieckie (stacja dolna),
 - b) Gubałówka, ul. Na Gubałówkę 4, 34-500 Zakopane (stacja dolna),
 - c) Kuźnice – dolna stacja Kasprowy Wierch, ul. Kuźnice 14, 34-500 Zakopane (stacja dolna),
 - d) Zakopane – Poczta Polska, ul. Krupówki 20, 34-500 Zakopane (budynek Poczty Polskiej),
 - e) Zakopane – przejście podziemne, skrzyżowanie ul. Krupówki i ul. Nowotarskiej, 34-500 Zakopane (przejście podziemne),
 - f) Mosorny Groń - Zawoja, 34-223 Zawoja (stacja dolna),
 - g) Jaworzyna Krynicka, ul. Czarny Potok 75, 33-380 Krynica Zdrój (stacja dolna),
 - h) Palenica, ul. Główna 7, 34-460 Szczawnica (stacja dolna).
9. Warunkiem dostarczenia SKIpassu, SKIpassu sezonowego lub karnetu rowerowego poprzez doładowanie na kartę PKLpass, jest posiadanie przez Klienta karty PKLpass i zarejestrowanie karty w Sklepie Internetowym.

§ 8

Odstąpienie od umowy (rezygnacja z woli Konsumenta)

1. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 Ustawy o Prawach Konsumenta, Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość lub poza siedzibą Sprzedawcy w przypadku gdy umowa dotyczy świadczenia usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

2. Konsument może zrezygnować z zakupu, czyli odstąpić od umowy sprzedaży uprawnienia do konkretnego produktu lub usługi, którą zawarł z PKL S.A. podczas zakupu produktu lub usługi na zasadach opisanych poniżej.
3. Jeśli Konsument zrezygnuje z zakupionego biletu, SKIpassu, karty dziennej dla rowerzysty (czyli odstąpi od umowy) do godziny 23.59 dnia poprzedzającego termin realizacji usługi, PKL S.A. zwróci mu 100% ceny kupionego uprawnienia.
4. Jeśli Konsument zrezygnuje z zakupionego uprawnienia do Produktu turystycznego (usługi turystycznej) lub Imprezy turystycznej (czyli odstąpi od umowy) do godziny 15:00 na 2 dni przed terminem realizacji imprezy lub produktu (usługi), PKL S.A. zwróci mu 100% ceny kupionego uprawnienia. Zgodnie z zasadami zwrotu Produktów turystycznych (usług) i Imprez turystycznych zawartych w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa.
5. W przypadku chęci odstąpienia od umowy z biletu łączonego / pakietu, stosowne są zapisy regulaminu danej promocji lub regulaminu ośrodka, którego dotyczy to uprawnienie biletu łączonego / pakietu.
6. Odstąpienie od umowy (rezygnacja) będzie bezskuteczne, jeśli Konsument zgłosi chęć odstąpienia w dniu korzystania z danego uprawnienia.
7. Celem skutecznego odstąpienia od umowy zakupu uprawnienia do konkretnego produktu lub usługi w sklepie online, Konsument musi wykonać czynności opisane w § 9 ust. 20 tego Regulaminu.
8. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej za pośrednictwem Sklepu Internetowego, umowę uważa się za niezawartą.
9. W przypadku SKIPassu sezonowego i Karnetu rowerowego 10-cio przejazdowego, prawo odstąpienia nie przysługuje.
10. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, PKL S.A. dokona zwrotu ceny sprzedaży w terminie do 14 dni od dnia odstąpienia, na rachunek bankowy, z którego Klient dokonał opłacenia zamówienia w trakcie jego składania.

§ 9

Zasady zwrotów za niewykorzystane uprawnienia do konkretnego produktu lub usługi

1. Duża liczba osób, które korzystają z danego ośrodka, tras rowerowych oraz narciarskich, jak i złe warunki atmosferyczne i narciarskie oraz częściowe ograniczenie szerokości trasy narciarskiej z przyczyn, za które PKL S.A. nie ponosi odpowiedzialności, nie są dla PKL S.A. podstawą do zwrotu ceny uprawnienia do konkretnego produktu lub usługi, zakupionych przez Klienta.

2. W przypadku zakupu biletów na przejazd góra-dół, świadome nieskorzystanie z przejazdu w jedną stronę przez Klienta z przyczyn leżących po stronie Klienta, nie jest podstawą do zwrotu części należności za niewykorzystany przejazd.
3. W przypadku niekursowania lub wstrzymania kursowania kolei linowej / linowo - terenowej powyżej jednej godziny, PKL S.A. zwraca Klientom należności za niewykorzystany z tego powodu bilet uprawniający do przejazdu. Wyjątek stanowi bilet zakupiony na przejazd koleją linowo - gondolową Solina, w przypadku niekursowania lub wstrzymania jej kursowania powyżej jednej godziny, PKL Solina organizuje transport zastępczy z górnej stacji „Jawor” do dolnej stacji „Plasza”. W przypadku nieskorzystania przez Klienta z transportu zastępczego, PKL zwróci Klientowi 50% ceny za przejazd koleją.
4. W przypadku nieskorzystania przez Klienta z wieży widokowej w Ośrodku Solina, PKL S.A. dokona zwrotu Klientowi całej należności ceny zakupu zgodnie z Cennikiem na dany dzień zakupu za wybraną atrakcję, wyłącznie w przypadku niedostępności wybranej atrakcji (jej zamknięcia) z przyczyn leżących po stronie PKL Solina Sp. z o.o.
5. Klient nie ma prawa zwrotu biletu bądź części ceny biletu w sytuacji nieskorzystania w pełni z dostępnego czasu w Parku tematycznym „Tajemnicza Solina” lub wszystkich dostępnych atrakcji na terenie Parku, które ze względu na warunki atmosferyczne lub inne czynniki mogą być w danej chwili wyłączone z korzystania. Informacja dotycząca zamknięcia wybranych atrakcji jest dostępna w kasach Parku.
6. Ust. 5 nie ma zastosowania w sytuacji, gdy PKL Solina zamyka teren Parku tematycznego „Tajemnicza Solina” ze względu na wystąpienie wyjątkowo niekorzystnych warunków atmosferycznych (m.in. ulewnego deszczu, opadów gradu, burz z piorunami czy silnego i porywistego wiatru) i/lub bezpieczeństwo Konsumentów. W razie zamknięcia terenu Parku tematycznego „Tajemnicza Solina” powyżej jednej godziny, PKL Solina zwraca Konsumentowi należność za niewykorzystany z tego powodu bilet wstępu.
7. Do zwrotów w zakresie Pakietów dostępnych w ośrodku Solina stosuje się zasady opisane w ust. 2 - 6 niniejszego paragrafu Regulaminu.
8. Bilet łączony na przejazd koleją linowo-terenową Gubałówka oraz koleją linową Butorowy Wierch nie podlega zwrotowi. W przypadku niekursowania jednej z kolei, na którą został zakupiony Bilet łączony, powyżej jednej godziny, Klient może skorzystać z drugiej kolei objętej biletem łączonym bez uiszczania dodatkowych dopłat do biletu.
9. W przypadku zamknięcia Platformy Widokowej 360 w na terenie Ośrodka Jaworzyna Krynicka w Krynicy-Zdroju, w trosce o bezpieczeństwo osób korzystających z Platformy, ze względu na warunki atmosferyczne, PKL zwraca Konsumentom należności za niewykorzystane z tego

powodu bilety lub zwraca część ceny za niewykorzystaną usługę, wyłącznie w zakresie uprawnienia do wstępu na Platformę.

10. Dla zwrotów biletów łączonych / pakietów, poza wyżej wymienionymi, mają zastosowanie odrębne regulaminy wybranego ośrodka PKL S.A. oraz regulaminy wybranych biletów łączonych / pakietów.
11. Zasady i wysokość zwrotu opłaty za SKIpassy, Karnety rowerowe zależą od przyczyn i terminu zwrotu i określone są w regulaminach wybranych uprawnień.
12. Zasady zwrotu SKIpassów (z wyłączeniem SKIpassów uprawniających do korzystania z Ośrodka Jaworzyna Krynicka), w razie zamknięcia wszystkich tras narciarskich w danym Ośrodku:
 - a) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania wyciągu/kolei nastąpi przed upływem połowy czasu ważności SKIpassu, Klient otrzymuje zwrot w wysokości 100% ceny SKIpassu;
 - b) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania wyciągu/kolei nastąpi po wykorzystaniu połowy czasu ważności SKIpassu, Klient otrzyma zwrot w wysokości 50% ceny SKIpassu.
13. SKIpass uprawiający do korzystania z Ośrodka Jaworzyna Krynicka podlega zwrotowi wyłącznie w przypadku, gdy wstrzymanie ruchu dotyczy jednocześnie wszystkich kolei i wyciągów Ośrodka Jaworzyna Krynicka i trwa dłużej niż 1 godzinę, w szczególności ze względu na zapewnienie bezpieczeństwa osób korzystających z Ośrodka w przypadku niekorzystnych warunków atmosferycznych lub awarii bądź usterek. Wysokość zwrotu za niewykorzystane SKIpassy jest proporcjonalna względem czasu obowiązywania SKIpassu, a czasem od którego Klient nie mógł korzystać z uprawnienia - momentu wstrzymania ruchu, w stosunku do ceny zakupu, według zasad poniżej:
 - a) SKIpassy godzinowe i 1-dniowy – zwrot częściowy za niewykorzystany SKIpass liczony proporcjonalnie od godziny wstrzymania ruchu i czasem pozostałym do wykorzystania, w stosunku do ceny zakupu;
 - b) SKIpassy wielodniowe - zwrotowi częściowemu podlega wyłącznie kwota za dzień, w którym nastąpiło wstrzymanie ruchu, według proporcji od godziny wstrzymania ruchu do czasu pozostałego do wykorzystania, w stosunku do ceny zakupu w przeliczeniu na dzień.

Przykłady:

Klient zakupił SKIpass 4-godzinny, pierwsze użycie SKIpassu o godzinie: 11:15, zamknięcie Ośrodka nastąpiło o godzinie 12:30 i trwało do końca dnia, zwrot dla Klienta: czas

obowiązywania SKIpassu 240 minut, Klient wykorzystał: 75 minut, Klient otrzyma zwrot za 165 minut, proporcjonalnie do ceny zakupu SKIpassu.

Klient zakupił SKIpass 5-dniowy, pierwsze użycie SKIpassu o godzinie: 10:05, zamknięcie Ośrodka nastąpiło o godzinie 14:00 i trwało do końca dnia, ostateczne przejście przez bramki: 13:30; zwrot dla Klienta: czas obowiązywania skipassu w danym dniu (Ośrodek czynny w godzinach: 9-21, 12 godzin) 720 minut, Klient wykorzystał: 300 minut, wówczas otrzymuje zwrot za 420 minut, proporcjonalnie do ceny zakupu SKIpassu, w przeliczeniu na jeden dzień.

14. W przypadku SKIpassów sezonowych, zwrotowi podlegają wyłącznie miejscówki na kolej linową Kasprowy Wierch, wyłącznie w sytuacji, gdy kolej linowa nie kursuje w godzinie, która widnieje na miejscówce. Należność za SKIpass sezonowy nie podlega zwrotowi, również w przypadku zablokowania SKIpassu przez PKL S.A ze względu na okoliczności z § 1 ust. 11 niniejszego Regulaminu.
15. Zasady zwrotu Karty rowerowej w wersji dziennej dla rowerzystów:
 - a) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania kolei linowo – terenowej / kolei krzesełkowej nastąpi przed upływem połowy czasu ważności karty dziennej dla rowerzystów, Klient otrzymuje zwrot w wysokości 100%;
 - b) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania kolei linowo – terenowej / kolei krzesełkowej nastąpi po wykorzystaniu połowy czasu ważności karty dziennej dla rowerzystów, Klient otrzyma zwrot w wysokości 50%.
16. Karty rowerowe w wersji 10 przejazdów dla rowerzystów nie podlegają zwrotowi.
17. Uprawnienie w formie Kwitu do udziału w imprezie lub produkcie turystycznym (usłudze turystycznej) podlega zwrotowi, w sytuacji, gdy PKL Tours odwoła daną imprezę lub produkt turystyczny (usługę turystyczną) w przypadkach opisanych w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa. W takiej sytuacji Klient otrzymuje część lub całość należności za Kwit, zgodnie z zapisami Ogólnych Warunków Uczestnictwa danego produktu lub imprezy turystycznej (usługi turystycznej).
18. Klient ma prawo do zwrotu zgodnie z ust. 3 - 15 niniejszego paragrafu Regulaminu, do 30 dni od dnia, w którym dana usługa lub produkt miał być świadczony na rzecz Klienta.
19. W kwestiach nie uregulowanych w tym paragrafie, mają zastosowanie postanowienia regulaminów wskazanych w § 1 ust. 18 niniejszego Regulaminu.
20. Zwrotu należności, o którym mowa w ustępach tego paragrafu Regulaminu, dokonuje się w następujący sposób:

- a) Klient po zalogowaniu się w internetowym systemie sprzedaży na stronie www.sklep.pkl.pl wybiera zakładkę „Twoje zamówienia” i klika „ZWROT” lub „REKLAMACJA”;
 - b) Następnie Klient wybiera produkt lub usługę, którą chce zwrócić, i naciska przycisk „ZWROT” lub „REKLAMACJA”;
 - c) Klient zostaje przekierowany na listę produktów lub usług, 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.
21. W przypadku zakupu uprawnienia do produktu lub usługi bez rejestracji, Klient dokonuje zwrotu produktu po kliknięciu w odpowiedni link do formularza zwrotu, który otrzymał w e-mailu potwierdzającym złożenie zamówienia. Dalsze kroki są takie same jak te opisane w ust. 20 tego paragrafu Regulaminu.
22. Zwroty analizowane są z uwzględnieniem podanej przez Klienta przyczyny zwrotu. W przypadku uznania zwrotu przez PKL S.A. za niezasadny, Klient otrzyma informację zwrotną z uzasadnieniem powodów braku uznania zwrotu.
23. Jeśli zwrot jest zasadny, Klientowi zostanie przekazane potwierdzenie e-mailowe wraz z fakturą korygującą oraz zostanie uruchomiona procedura zwrotu pieniędzy w terminie określonym w § 8 ust. 10.

§ 10

Reklamacje

- 1. Klient ma prawo złożyć reklamację, jeśli jego zdaniem PKL S.A. nie wykonały usługi lub wykonały ją w sposób nienależyty. Reklamację można złożyć w terminie do 2 miesięcy, licząc od dnia świadczenia usługi na rzecz Klienta przez PKL S.A.
- 2. Reklamację można złożyć na jeden z trzech poniższych sposobów:
 - a) online za pośrednictwem Sklepu Internetowego,
 - b) pocztą elektroniczną pod adresem reklamacje@pkl.pl,
 - c) pisemnie pod adresem PKL S.A. wskazanym w § 1 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
- 3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Klienta, jego adres elektroniczny, pocztowy, numer zamówienia, numer biletu / karty PKLpass oraz przyczyny reklamacji.
- 4. Reklamacja dotycząca działania serwisu płatności elektronicznych, oprócz danych wskazanych w ust. 3 powinna zawierać: numer transakcji, potwierdzenie płatności, kwotę transakcji, nazwisko i imię posiadacza konta bankowego (karty płatniczej), datę transakcji.

5. Reklamacje zostaną rozpatrzone przez PKL S.A. w terminie 14 dni od daty ich wpływu. O wyniku postępowania reklamacyjnego Klient zostanie zawiadomiony w formie pisemnej lub elektronicznej na podany adres e-mail.
6. Jeśli Klient nie otrzyma zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty jej wpływu, oznacza to, że została ona uznana.
7. W przypadku zakupu biletów łączonych / pakietów, zasady reklamacji określa regulamin danego biletu łączonego / pakietu.
8. Konsumenci mają prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, możesz w tym celu złożyć wniosek do Inspekcji Handlowej (www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595).

§ 11

Dane osobowe Klientów

1. PKL S.A. zapewnia Klientom pełne poszanowanie ich prywatności oraz ochronę ich danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych osób korzystających ze sklepu internetowego prowadzonego pod adresem <https://www.sklep.pkl.pl> 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 pod adresem: <https://www.sklep.pkl.pl/klauzula-informacyjna/preview,54.html> oraz w treści Załącznika nr 1 do niniejszego Regulaminu.

§ 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 Klienta internetowego systemu sprzedaży oraz za to, że program zainstalowany na komputerze Klienta usuwa i blokuje wiadomości e-mail.
2. PKL S.A. nie ponosi odpowiedzialności za błędy Klienta w obsłudze Sklepu Internetowego, powstałe z winy Klienta, w szczególności w razie podania przez niego nieprawidłowych danych niezbędnych do korzystania z Usług Elektronicznych lub skutecznego zakupu danego produktu lub danej usługi oferowanej przez PKL S.A.

3. PKL S.A. nie ponosi odpowiedzialności za transakcje dokonane przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do konta Klienta w Sklepie Internetowym w wyniku tego, że Klient nie zachował zasad ostrożności, ujawniając albo umożliwiając ww. osobom zapoznanie się z nadanym przez niego loginem i hasłem do Konta.
4. PKL S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w razie zmiany przepisów bezwzględnie obowiązującego prawa lub zmiany sposobu wykonywania usług.
5. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie we wskazanym terminie, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich w Sklepie Internetowym. Klient, 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. 6 tego paragrafu Regulaminu.
6. Umowa pomiędzy PKL S.A., a Klientem, który dokonał zakupu usługi przed dniem wejścia w życie tego Regulaminu, zostaje rozwiązana w ciągu 14 dni od tej daty, chyba, że Klient złoży w tym terminie oświadczenie o zgodzie na dalsze świadczenie usług na podstawie tego Regulaminu. Umowa z Klientem nie zostaje rozwiązana także wtedy, gdy korzysta on z wykupionej usługi po dacie wejścia w życie tego Regulaminu.
7. W czasie trwania umowy Klient będący Konsumentem ma prawo żądać:
 - potwierdzenia jej treści na piśmie,
 - zmiany środka porozumiewania się na odległość, chyba, że stosowanie takiego środka nie jest przewidziane w umowie lub nie odpowiada charakterowi świadczonej usługi.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 grudnia 2025 r.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Klientów korzystających z sklepu internetowego www.sklep.pkl.pl

1. Informujemy, że administratorem danych osobowych osób korzystających ze sklepu internetowego (dalej: „**Dane**”) jest spółka Polskie Koleje Linowe S.A. (NIP 736-17-16-338), z siedzibą w Zakopanem (34-500) przy ul. Bachledy 7D (dalej: „**Administrator**”).
2. W sprawach związanych z przetwarzaniem Danych możesz skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych w następujący sposób:
 - a) mailowo na adres: iodo@pkl.pl,
 - b) pisemnie na adres siedziby Administratora (podany wyżej).
3. Dane będą przetwarzane w celu:
 - a) zawarcia i realizacji umowy sprzedaży usług Administratora oraz jego partnerów, w tym należących do Grupy Kapitałowej PKL S.A., tj. w szczególności Kolej Gondolowa Jaworzyna Krynicka S.A., PKL FOOD Sp. z o.o., PKL FOOD Sp. z o.o. sp. k., PKL Horeca Sp. z o.o., PKL Solina Sp. z o.o. (dalej: „**Grupa PKL**”) – w tym w zakresie zawarcia i wykonania umowy, jej rozliczenia oraz rozpatrzenia ewentualnych reklamacji lub zwrotów – a podstawą przetwarzania Danych w tym celu jest niezbędność do wykonania umowy lub podjęcia działań przed jej zawarciem na Państwa żądanie lub wypełnienie obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w tym w szczególności obowiązków podatkowych lub rachunkowych;
 - b) prowadzenia działań statystycznych, analitycznych lub promocyjnych Administratora lub Grupy PKL, w tym marketingu oraz kontaktu, udzielania odpowiedzi na zapytania dotyczące usług, produktów oraz innych informacji dotyczących Administratora i Grupy PKL (np. prezentowanie reklam i ofert - także dostosowywanych do Państwa preferencji, w tym z wykorzystaniem informacji zawartych w plikach cookie) – a podstawą ich przetwarzania będzie niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na marketingu produktów i usług Administratora lub Grupy PKL oraz realizacji kontaktu;
 - c) udzielenia odpowiedzi na wszelkie skierowane do Administratora zapytania lub wnioski oraz prowadzenie dalszej korespondencji w tym zakresie – a podstawą

ich przetwarzania będzie niezbędność do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na prowadzeniu korespondencji / odpowiedzi na zapytania;

- d) ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami – a podstawą ich przetwarzania będzie niezbędność do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na ustaleniu, obrony i dochodzeniu ewentualnych roszczeń.

4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do podjęcia przez Administratora niektórych czynności, w szczególności niezbędne do zawarcia umowy w ramach sklepu internetowego, realizacji kontaktu z Państwem oraz korzystania z innych funkcjonalności sklepu internetowego wymagających przetwarzania Danych (niepodanie Danych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy w ramach sklepu internetowego oraz realizacji kontaktu).
5. Odbiorcami danych mogą być partnerzy biznesowi Administratora, w szczególności zapewniający wsparcie w zakresie obsługi technicznej, obsługi płatności, organizacji pracy, dostawcy usług IT, podmioty świadczące usługi marketingowe oraz doradcze lub prawne, firmy ubezpieczeniowe, partnerzy należący do Grupy PKL oraz podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa – w zakresie niezbędnym do realizacji ww. celów.
6. Przysługuje Państwu prawo dostępu do Danych, w tym prawo do uzyskania kopii tych Danych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania (w zakresie w jakim dane są przetwarzane w oparciu o prawnie uzasadniony interes Administratora), przenoszenia ich do innego administratora, jak również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych – na zasadach wynikających z przepisów prawa.
7. Dane przechowywane są przez Administratora w celach określonych powyżej przez okres niezbędny do realizacji umowy lub kontaktu, a następnie do upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń lub przez okres wynikający z przepisów prawa, w zależności od tego, który z tych okresów upływa później.
8. Administrator może wyjątkowo przekazywać Dane partnerom przetwarzającym je poza obszarem Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), ale tylko w niezbędnym zakresie, związanym ze świadczeniem przez tych partnerów na rzecz Administratora usług. W takich przypadkach, Administrator zapewnia ochronę Danych w szczególności poprzez stosowanie standardowych klauzul ochrony danych przyjętych na mocy decyzji Komisji Europejskiej lub transfer do krajów, co do których Komisja Europejska wydała decyzję stwierdzającą

odpowiedni stopień ochrony. W takich przypadkach, przysługuje Państwu prawo uzyskania kopii stosowanych zabezpieczeń.

9. Dane nie podlegają procesom zautomatyzowanego podejmowania decyzji i profilowaniu.