

REGULAMIN

Internetowej rezerwacji i sprzedaży produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch (wersja obowiązująca od dnia 16 czerwca 2026 r.)

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Podmiotem prowadzącym rezerwację i sprzedaż produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch jest 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, 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 Ośrodka Kasprowy Wierch 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** - odpowiedni dokument uprawniający Klienta do poszczególnych produktów i usług w postaci: Tourpassów, SKIpassów KW, SKIpassów sezonowych, biletów łączonych, kwitów, które zostały zdefiniowane w Regulaminie;
- 4.12. **Tourpass** – dokument, który uprawnia do przejazdu koleją Kasprowy Wierch w jedną lub w dwie strony w zależności od wybranej przez Konsumenta taryfy przejazdu wraz z potwierdzeniem zawarcia 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),
 - a) opłaty za miejscówkę (gwarancja rezerwacji miejsca w wagonie kolei linowej na dany dzień i godzinę),
 - c) opłaty za priorytet/rezerwację (jeśli występuje),
 - d) opłaty dodatkowej, np. za bagaż dodatkowy (jeśli występuje).
- Podczas zakupu Tourpassu Klient deklaruje godzinę przejazdu koleją linową, która nie podlega zmianie. Tourpass zakupiony na przejazd w obie strony zawiera informację w zakresie czasu dostępnego dla Klienta na górnej stacji pomiędzy jazdami, przez wskazanie w Tourpassie konkretnej godziny zjazdu koleją w dół;
- 4.13 **Bilet łączony / pakiet** – dokument uprawniający 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 KW** - uprawnienie do wielokrotnego korzystania z przejazdów kolejami krześlowymi oraz jednokrotnego przejazdu koleją linową na terenie Ośrodka Kasprowy Wierch. Cena SKIpassu KW składa się z następujących elementów:

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

SKIpass KW ma charakter indywidualny. Personalizacja następuje w momencie podania danych osoby korzystającej ze SKIpassu oraz przy pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą. SKIpass może być ograniczony godzinowo, zgodnie z opisem wybranego SKIpassu w ofercie;

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 odrębnych regulaminach wybranych SKIpassów sezonowych.

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

- 4.17 **Miejscówka** – gwarancja rezerwacji miejsca w wagonie kolei linowej Kasprowy Wierch dla osoby posiadającej ważny Tourpass, SKIpass KW, miejscówka do SKIpassu sezonowego lub dla Przewodnika Tatrzańskiego, na wybraną przez Klienta godzinę przejazdu, której nie można zmienić. Niewykorzystanie miejscówki to sytuacja oznaczająca nieobecność Klienta na peronie kolei o danej godzinie w dniu przejazdu albo w okresie wskazanym na miejscówce, Tourpassie lub SKIpassie KW;
- 4.18 **PKLpass** - karta elektroniczna, na której zapisywane są uprawnienia do SKIpassów / SKIpassów KW / SKIpassów sezonowych / Tourpassów/ biletów / Karnetów rowerowych / kart sportowych, które zakupił Klient. Karta umożliwia korzystanie z ośrodków należących do Grupy PKL S.A., z zastrzeżeniem, że uprawnienia 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, Biletu łączonego/ SKIpassu / SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego/ Tourpassu, 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;
- 4.21 **Bagaż dodatkowy** – wszelkie przedmioty niezaliczone do Bagażu podręcznego lub przekraczające parametry podane w pkt 4.20, podlegające dodatkowej opłacie. PKL S.A. ma prawo odmówić przewiezienia bagażu dodatkowego, jeżeli ze względu na swoją masę lub gabaryty mógłby utrudniać funkcjonowanie kolei linowej lub kolei krzesełkowej lub stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa Klienta lub innych osób przebywających w obrębie danego ośrodka. Koleją Linową Kasprowy Wierch zabrania się przewozić

rowerów oraz zwierząt, ze względu zasady przebywania na terenie Tatrzańskiego Parku Narodowego;

- 4.22 **Cennik** - dokument wskazujący aktualne ceny za poszczególne produkty i usługi PKL S.A. sprzedawane na odległość, w tym w szczególności Tourpassy/ bilety łączone/ 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, na którą zostanie zakupiona usługa oraz kanału sprzedaży - kasa, Sklep Internetowy, kasy automatyczne – biletomaty, Biura Obsługi Klienta;
- 4.23 **Grupa PKL S.A.** – rozumiane jako PKL S.A. oraz spółki, które znajdują się pod jej kontrolą, w tym m.in.: 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 **Pracownik PKL / obsługi** – osoba pełniąca czynności mające na celu utrzymanie bezpieczeństwa ruchu urządzeń oraz kontrolowania przestrzegania zapisów regulaminów;
- 4.25 **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);
- 4.26 **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;
- 4.27 **Impreza turystyczna** - co najmniej dwie usługi turystyczne objęte jednolitym programem i objęte wspólną ceną, oferowane Klientowi przez PKL Tours, za pośrednictwem wybranych kanałów sprzedaży, 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;

- 4.28 **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;
- 4.29 **Faktura sprzedaży (FS)** – dokument księgowy potwierdzający sprzedaż towarów lub usług, wystawiany każdorazowo do zrealizowanego zamówienia w systemie internetowej sprzedaży na podane przez Klienta - przedsiębiorcę dane lub wybrane inne dane do faktury. Faktury sprzedaży, wystawiane na rzecz przedsiębiorców, doręczane są przez PKL S.A. za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Faktury sprzedaży na rzecz osób fizycznych, nie prowadzących działalności gospodarczej, dostarczane są w formie elektronicznej za pośrednictwem Konta i/lub na adres e-mail Klienta;
- 4.30 **Faktura zaliczkowa (FSL)** – dokument księgowy potwierdzający otrzymanie zaliczki na poczet wykonania usługi lub dostarczenia usługi, wystawiany na dane Klienta 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. Faktury sprzedaży, wystawiane na rzecz przedsiębiorców, doręczane są przez PKL S.A. za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Faktury zaliczkowe na rzecz osób fizycznych, nie prowadzących działalności gospodarczej, dostarczane są w formie elektronicznej za pośrednictwem Konta i/lub na adres e-mail Klienta;
- 4.31 **Zwrot** – uprawnienie Konsumenta do odstąpienia od Umowy Sprzedaży, możliwe do zrealizowania w formie pisemnej lub elektronicznej, w tym za pośrednictwem dedykowanego przycisku na Koncie lub bezpośrednio na stronie internetowej www.sklep.pkl.pl. Uprawnienie Konsumenta do Zwrotu może być uzależnione od rodzaju świadczonej na jego rzecz usługi lub zakupionego produktu.
- 4.32 **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;

- 4.33 **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.

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 oraz postanowień niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu korzystania z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Kasprowy Wierch. Klienci nie mogą wykorzystywać Sklepu Internetowego do dostarczania komukolwiek treści o charakterze bezprawnym i/lub naruszającym dobra osobiste PKL S.A. lub innych Klientów.
7. Klienci Sklepu Internetowego przyjmują do wiadomości, że bezpieczne kursowanie kolei i wyciągów zależy od panujących warunków atmosferycznych, a także 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. 7 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, Pracowników PKL, gdy zostanie stwierdzone nadzwyczajne zagrożenie bezpieczeństwa osób przebywających w wybranym Ośrodku.
9. 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.

10. Czas, w jakim spółka z Grupy PKL. świadczy usługi Klientowi, zależy od rodzaju zakupionego przez niego produktu lub usługi dla wybranego Ośrodka, a także od okresu jego ważności wskazanego w aktualnym Cenniku PKL S.A. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z godzinami otwarcia Ośrodka, z którego chce skorzystać, przed zakupem produktu czy usługi. Jeśli Klient zakupi bilet / Tourpass / SKIpass / SKIpass KW / SKIpass sezonowy / karnet rowerowy, wykraczający poza godziny otwarcia ośrodka, pozostała należność za niewykorzystany produkt lub niewykorzystaną usługę nie będzie mu zwracana.
11. Zabrania się Klientom odsprzedaży osobom trzecim Tourpassów, SKIpassów KW, SKIpassów sezonowych, 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.
12. 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 / Tourpassów / SKIpassów specjalnych. Zakup takiego uprawnienia jest jedynym dokumentem potwierdzającym udział w danym wydarzeniu. Cena zakupu takiego biletu / Tourpassu / SKIpassu specjalnego jest dostępna w Cenniku. Standardowe bilety / Tourpassy / SKIpassy, dostępne w stałej ofercie danego ośrodka, nie obejmują uczestnictwa w wydarzeniu. Klient zobowiązany jest dokupić odpowiednie uprawnienie specjalne, aby wziąć udział w wydarzeniu.
13. 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.
14. 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.
15. 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) **„Regulamin Korzystania przez Konsumentów z Ośrodka Turystyczno-Narciarskiego Kasprowy Wierch”;**
 - b) **Regulaminy wybranych biletów łączonych / pakietów dostępne na stronie www.pkl.pl** w okresie dostępności wybranej usługi;
 - c) **OWU – Ogólne Warunku Ubezpieczenia** dotyczące rowerzystów oraz produktów (usług) turystycznych;
 - d) **Ogólne Warunki Uczestnictwa - OWU** Imprezy turystycznej, OWU Produktu Turystycznego;
 - e) **Regulaminy wybranych SKIpassów sezonowych dostępne na stronie www.pkl.pl** w okresie dostępności wybranej usługi;
16. Klient 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. Klient 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.
17. Przed zakupem oraz wykorzystaniem z SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego Klient zobowiązany jest do zapoznania się z informacją czy koleje krzeselkowe są czynne. W przypadku, gdy Klient pomimo zamieszczonych informacji o zamknięciu kolei krzeselkowych 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 Koleją Linową Kasprowy Wierch, zgodna z ceną miejscówki (45,00 PLN – słownie: czterdzieści pięć złotych ^{00/100}).
18. Zabrania się Klientom odsprzedaży Tourpassów/ SKIpassów KW/ SKIpassów sezonowych/ biletów łączonych oraz kwitów.
19. Zabrania się przewożenia psów oraz innych zwierząt Koleją Linową 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. 2025 poz. 913), powinny być wyposażone w uprząż, przy czym nie muszą mieć założonego kagańca oraz nie muszą być prowadzone na smyczy.

20. PKL S.A. prowadzi internetową rezerwację produktów i usług za pośrednictwem Sklepu Internetowego przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z wyjątkiem koniecznych przerw technicznych lub awarii.
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 Internetowego 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 w Sklepie Internetowym, możliwe jest albo po założeniu Konta zgodnie z postanowieniami §3 Regulaminu albo przez podanie niezbędnych danych osobowych, umożliwiających realizację Zamówienia bez zakładania Konta.
4. PKL S.A. 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 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, Klientowi 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 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 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 lub skorzystać z możliwości złożenia Zamówienia bez rejestracji;
 - b) Wybrać odpowiednią datę realizacji produktu lub usługi oraz rodzaj produktu lub usługi będących przedmiotem Zamówienia;
 - c) W celu złożenia Zamówienia Klient zobowiązany jest do zapoznania się z uwagami odnośnie produktu lub usługi dostępnymi w sklepie online przy składaniu zamówienia;
 - d) Wybrać sposób odbioru produktu lub usługi;

- e) 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;
- f) Kliknąć przycisk “przejdź do kasy”;
- g) Wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności, następnie w zależności od sposobu płatności, opłacić zamówienie w określonym terminie, z zastrzeżeniem § 7 ust. 3.

§ 5

Oplaty 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 Klient może zarezerwować i kupić na określony termin.
2. Gdy Klient ponosi dodatkowe koszty związane z zakupem produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch – oprócz cen podanych w Sklepie Internetowym – musi on udzielić odrębnej i wyraźnej zgody.
3. PKL S.A. zastrzega, że w przypadku wprowadzenia 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 Ośrodka Kasprowy Wierch oferowanych dla Klientów do rezerwacji i zakupu na określony termin, celem zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego.
4. Elementem niezbędnym do dokonania zakupu produktów i usług Ośrodka Kasprowy Wierch jest:
 - a) podanie imienia i nazwiska Klienta lub osoby, na rzecz której zakup jest realizowany,
 - b) numer telefonu Klienta lub osoby, na rzecz której zakup jest realizowany,
 - c) adres e-mail Klienta i/lub osób, dla których dokonuje on zakupu.
5. 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 Klientów pełnoletnich.
6. Dopuszczalna jest zmiana danych osobowych wskazanych w momencie zakupu, zgodnie z § 8 ust. 15-17 niniejszego Regulaminu.
7. Szczegółowe postanowienia dotyczące SKIpassów sezonowych, biletów łączonych, pakietów regulują odrębne Regulaminy.

Zasady odpowiedzialności Klienta

8. PKL S.A. zastrzega sobie prawo do zablokowania SKIpassu KW/ SKIpassu Sezonowego /Kwitu /biletu lub Tourpassu, gdy Klient używa go w niezgodny z zapisami Regulaminu, w szczególności:
 - a) udostępnia innym osobom spersonalizowany SKIpass KW/ SKIpass sezonowy/ Tourpass, Kwit lub Bilet łączony/pakiet;
 - b) korzysta z Tourpassu/ SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego/ Biletu łączonego/ kwitu w cenie ulgowej, gdy Klient nie ma prawa do ulgi (stawek preferencyjnych).
9. PKL S.A. zabrania Klientowi korzystania ze zorganizowanego terenu turystyczno-narciarskiego oraz terenu Ośrodka bez ważnego uprawnienia.
10. Pracownicy obsługi w zakresie swoich obowiązków weryfikują:
 - a) czy Klient przestrzega zasad korzystania z nabytego uprawnienia do konkretnego produktu czy usługi;
 - b) zgodność danych osobowych Klienta wskazanych na Tourpassie/ SKIpassie KW/ SKIpassie sezonowym z danymi osobowymi zawartymi na dokumencie tożsamości.
11. 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 S.A. pobiera od Klienta właściwą należność za produkt lub usługę i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
12. W razie stwierdzenia braku dokumentu tożsamości (mTożsamości) umożliwiającego potwierdzenie tożsamości Klienta 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 Klienta do bezpłatnego albo ulgowego skorzystania z produktu lub usługi, 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. Pobrane od Klienta w myśl ust. 13 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.
15. 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.

16. Jeśli Klient spóźni się na wjazd (niewykorzystana miejscówka), a dokonał zakupu Tourpassu / Miejscówki na dany termin, może dopłacić i wykupić nową Miejscówkę tylko na najbliższy bieżący i dostępny przejazd w kwocie 45,00 zł (czterdzieści pięć złotych ^{00/100}). Takiej dopłaty Klient może dokonać tylko w kasie znajdującej się przy stacji kolei linowej Kasprowy Wierch, pod warunkiem, że bieżąca przepustowość kolei umożliwia zakup Miejscówki przez Klienta 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 i/lub pod wpływem środków odurzających, a także awanturującej się i posługującej się wulgaryzmami lub naruszającej zapisy Regulaminu i nie stosującej się do poleceń Pracowników obsługi PKL. W takim przypadku Klient 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 pieszych, w poprzek lub wzdłuż trasy, 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.). PKL S.A. może wyrazić zgodę na korzystanie ze sprzętów służących do zjeżdżania lub wspomagających zjazd (np. z przeznaczeniem dla osób niepełnosprawnych) po zasięgnięciu opinii upoważnionych przedstawicieli Tatrzańskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego na temat bezpieczeństwa użytkowania owych sprzętów na terenie Ośrodka Kasprowy Wierch dla innych użytkowników Ośrodka, która to opinia jest dla PKL S.A. wiążąca.
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, oznakowanych piktogramami lub oznaczeniami słownymi.

Kaucje

20. Karta zwrotna PKLpass jest własnością PKL S.A., a Klient jest jej posiadaczem na czas korzystania z usługi po wpłaceniu kaucji. Wynosi ona 10,00 zł (słownie: dziesięć złotych ^{00/100}) i Klient opłaca ją przy zakupie wybranych produktów i usług.
21. Zwrot kaucji za kartę zwrotną można otrzymać wyłącznie poprzez zwrot karty w Zwrotomacie. Gdy urządzenia są nieczynne lub niedostępne w wybranej lokalizacji, zwrotu kart można dokonać 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).

22. 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.

23. Lista lokalizacji Zwrotomatów:

- 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. Tourpassy ulgowe mogą zakupić:
 - a) dzieci w wieku 5–15 lat (rocznikowo, decyduje rok urodzenia) – na podstawie dokumentu potwierdzającego wiek;
 - b) młodzież w wieku 16–26 lat - na podstawie:
 - ważnej legitymacji szkolnej;
 - ważnej legitymacji studenckiej;
 - ważnej legitymacji doktoranta poświadczonej na kolejny okres przez uczelnię wyższą;
 - dla zagranicznej młodzieży szkolnej i studentów do 26 r.ż. na podstawie legitymacji ISIC lub Euro 26;
 - c) osoby, które skończyły 65 lat (rocznikowo, decyduje rok urodzenia) – 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 (tj. z dnia 26 czerwca 2025 r., Dz.U. z 2025 r. poz. 913) (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.

3. SKIpassy KW ulgowe mogą zakupić:

- a) dzieci w wieku 5–15 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 (tj. z dnia 26 czerwca 2025 r., Dz.U. z 2025 r. poz. 913) (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.

4. Darmowe przejazdy przysługują dzieciom do ukończenia 4 roku życia (rocznikowo, decyduje rok urodzenia) – na podstawie Tourpassu/ SKIpassu KW opiekuna – opiekun zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający wiek dziecka (nie dotyczy grup zorganizowanych).
5. Ulgi na SKIpassy sezonowe reguluje odrębny Regulamin.
6. 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.
7. Rabaty, zniżki, promocje, kody rabatowe itp. nie łączą się i obowiązują wyłącznie w wskazanym kanale sprzedaży – kasa / Sklep Internetowy / kasa automatyczna (biletomaty).

§ 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.htm w zakładce „**Koszyk**”, będzie musiał zapłacić podaną tam cenę wraz z kaucją za kartę zwrotną (o ile występuje).
3. Klient powinien dokonać płatności za zamówienie w ciągu podanego w systemie czasu od chwili, gdy je złożył. Tourpassy i SKIpassy KW/SKIpassy sezonowe 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 na dane podane podczas składania zamówienia (w formie SMS otrzymają wyłącznie Klienci posiadający konto) lub
 - b) przez doładowanie PKLpassu dla zarejestrowanych użytkowników posiadających przypisaną kartę PKLpass do swojego konta (nie dotyczy biletów łączonych/pakietów/ voucherów oraz Klientów dokonujących zakupu bez rejestracji).
5. Klient może wybrać jeden z dwóch sposobów dostarczenia zakupionego SKIpassu KW/ SKIpassu sezonowego, karnetu rowerowego, wyboru dokonują się podczas zakupu w zakładce „KROK 2”:

- a) przez doładowanie PKLpassu dla zarejestrowanych użytkowników posiadających przypisaną kartę PKLpass do swojego konta,
 - b) poprzez odbiór osobisty w Skipassomacie na podstawie otrzymanego kodu SMS oraz w e-mailu (w razie awarii SKIpassomatu, należy zgłosić się do Biura Obsługi Klienta lub kasy Ośrodka, w godzinach dostępności dla Klientów).
6. 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) Mosorny Groń - Zawoja, 34-223 Zawoja (stacja dolna),
 - f) Jaworzyna Krynicka, ul. Czarny Potok 75, 33-380 Krynica Zdrój,
 - g) Palenica, ul. Główna 7, 34-460 Szczawnica (stacja dolna).

§ 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 usługi (czyli odstąpi od umowy) do godziny 23:59 dnia poprzedzającego termin realizacji przejazdu, PKL S.A. zwróci mu 100% ceny kupionego Tourpassu lub SKIpassu KW.
4. Jeśli Konsument zrezygnuje z usługi (czyli odstąpi od umowy) w dniu przejazdu – najpóźniej na 2 godziny przed terminem przejazdu wyznaczonym na Tourpassie/bilecie/ Bilecie łączonym/ SKIpassie KW, PKL S.A. zwróci mu 80% ceny. PKL S.A. nie przyjmie rezygnacji

(czyli odstąpienie będzie bezskuteczne), jeśli Konsument zgłosi ją później niż na 2 godziny przed przejazdem.

5. Jeśli Konsument zrezygnuje z zakupionego uprawnienia do Produktu turystycznego lub Imprezy turystycznej (czyli odstąpi od umowy), PKL S.A. zwróci mu odpowiednią część ceny, zgodnie z zawartymi w umowie z Konsumentem zasadami zwrotu Produktów turystycznych i Imprez turystycznych zawartych w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa.
6. W przypadku chęci odstąpienia od umowy z biletu łączonego / pakietu, stosowne są zapisy regulaminu danego uprawnienia lub regulaminu Ośrodka, którego dotyczy to uprawnienie biletu łączonego / pakietu.
7. Celem skutecznego odstąpienia od umowy zakupu konkretnego Uprawnienia do produktu lub usługi w Sklepie internetowym, Konsument musi wykonać czynności opisane w ust. 10 poniżej.
8. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej za pośrednictwem Sklepu Internetowego, umowę uważa się za niezawartą.
9. 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.
10. Zwrot może zostać zrealizowany przez Konsumenta:
 - a) w formie pisemnej, poprzez wysłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres korespondencyjny PKL S.A.,
 - b) w formie elektronicznej za pośrednictwem Konta, w którym przy danym produkcie i/lub usłudze Konsument wykorzysta opcję: dokonaj zwrotu/odstąpienia od umowy,
 - c) w formie elektronicznej poprzez udostępnioną w stopce strony internetowej sklep.pkl.pl opcję: dokonaj zwrotu/odstąpienia od umowy lub w e-mailu zawierającym informacje po zakupowe, otrzymanym przez Konsumenta po dokonaniu zakupu produktu lub usługi.
11. Zwrot realizowany za pomocą opcji, określonej w ust. 10 lit. c) powyżej, może wymagać przez Konsumenta podania numeru zamówienia oraz adresu e-mail w celu identyfikacji zamówienia, którego Zwrot dotyczy.
12. Po odstąpieniu przez Konsumenta od zawartej Umowy, PKL S.A. niezwłocznie potwierdzi przyjęcie Zwrotu na trwałym nośniku, na adres e-mail podany przez Konsumenta do realizacji zamówienia.
13. Zwrot ceny zakupionych produktów i usług realizowany jest przez PKL S.A. bez zbędnej zwłoki. W razie, gdy Zwrot dotyczy produktów znajdujących się w fizycznym posiadaniu Konsumenta (nie dotyczy to biletów w formie QR (przesłanych w formacie pdf) oraz

odebranych kart PKLpass) PKL S.A. może wstrzymać się ze zwrotem ceny produktów do czasu ich dostarczenia przez Konsumenta do siedziby PKL S.A.

14. Wraz ze sfinalizowaniem Zwrotu, Konsument otrzyma odpowiedni dokument księgowy, dokumentujący zwrot środków.

Zmiana danych osobowych na Tourpassach i SKIpassach KW

15. Klient może dokonać zmiany danych osobowych w ramach zakupionych Tourpasów i SKIpassów KW.
16. Zmiana danych osobowych (imienia i nazwiska) na uprawnieniu, możliwa jest najpóźniej na 24 godziny przed godziną przejazdu wskazaną na nim. W terminie krótszym niż 24 godziny przed przejazdem zmiana danych osobowych jest niemożliwa. W przypadku SKIpassów KW warunkiem dokonania zmiany danych osobowych jest fakt, iż SKIpass KW nie został odebrany ze SKIpassomatu, oraz nie został doładowany na kartę PKLpass przez Klienta.
17. 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. W przypadku braku podania powyższych danych zmiana nie będzie możliwa.
18. W przypadku imiennych SKIpassów KW kilkudniowych / sezonowych, po aktywacji karty zmiana danych osobowych nie jest możliwa.

§ 9

Zasady zwrotów za niewykorzystane Tourpassy/ SKIpassy KW/ SKIpassy sezonowe

1. Duża liczba osób, które korzystają z Ośrodka Kasprowy Wierch, 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 Tourpassu / 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 Tourpassów, zwrotowi podlega niewykorzystany Tourpass, wyłącznie w sytuacji niekursowania lub wstrzymania kursowania kolei linowej Kasprowy Wierch powyżej jednej godziny, gdy kolej nie kursuje w godzinie, która widnieje na Tourpasie.

4. Dla zwrotów Biletów łączonych / pakietów, poza wyżej wymienionymi, mają zastosowanie odrębne regulaminy wybranego Ośrodka PKL S.A. oraz regulaminy wybranych Biletów łączonych / pakietów.
5. Zasady zwrotu SKIpassów KW, w razie zamknięcia wszystkich wyciągów narciarskich w Ośrodku Kasprowy Wierch są następujące:
 - a) SKIpassy KW czterogodzinne:
 - jeśli koleje Krzeselkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte w ciągu dwóch godzin od chwili, gdy Klient zacznie z niego korzystać, PKL SA zwraca 100% ceny, z zastrzeżeniem §1 ust. 7 niniejszego Regulaminu;
 - jeśli koleje Krzeselkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte, gdy Klient korzysta dłużej niż dwie godziny od chwili, gdy zacznie korzystać ze SKIpassu KW, PKL S.A. zwraca 50% ceny;
 - b) SKIpassy KW jednodniowe:
 - jeśli koleje Krzeselkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte w ciągu dwóch godzin od chwili, gdy Klient zacznie z niego korzystać, PKL SA zwraca 100% ceny;
 - jeśli koleje Krzeselkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte w ciągu czterech godzin od chwili, gdy Klient zacznie z niego korzystać, PKL SA zwraca 50% ceny;
 - jeśli koleje Krzeselkowe w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym zostaną zamknięte po czasie dłuższym niż cztery godziny od chwili, gdy Klient zacznie korzystać z SKIpassu jednodniowego, zostanie zwrócona Klientowi różnica między ceną jednodniowego SKIpassu, a ceną SKIpassu KW 4-godzinnego.
6. Zamknięcie jednej z dwóch kolei krzeselkowych w Kotle Goryczkowym lub Gąsienicowym nie stanowi podstawy do otrzymania zwrotu.
7. W przypadku SKIpassów sezonowych, zwrotowi podlegają jedynie 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.
8. Klient ma prawo do zwrotu zgodnie z ust. 3-7 niniejszego paragrafu Regulaminu, do 30 dni od dnia, w którym miał być wykonany przejazd.

9. W kwestiach nie uregulowanych w tym paragrafie, mają zastosowanie postanowienia regulaminów wskazanych w § 1 ust. 15 niniejszego Regulaminu.
10. PKL S.A. dokona zwrotu środków za niewykorzystane Uprawnienie do produktu lub usługi w sytuacjach opisanych powyżej w ust. 3-7 na podstawie zgłoszenia zwrotu / reklamacji zgodnie z procedurą opisaną w § 8 ust. 10.
11. 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.
12. 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.
13. 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. w Ośrodku Kasprowy Wierch.
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 SA wskazanym w § 1 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Klienta, 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 Klienta.
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 na trwałym nośniku przesłanym na 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.
2. Administratorem danych osobowych osób korzystających ze Sklepu Internetowego prowadzonego pod adresem <https://www.sklep.pkl.pl>, w tym Konsumentów, jest 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 Sklepu Internetowego.
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 działalność administratorów serwerów pocztowych, którzy mogą blokować przesyłanie wiadomości na adres e-mail podany przez Klienta Sklepu Internetowego 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 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 Klienta w wyniku tego, że Klient nie zachował zasad ostrożności, gdy posługiwał się 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 w terminie, który wskaże PKL S.A., 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. 5.
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:
 - a) potwierdzenia jej treści na piśmie,
 - b) zmiany środka porozumiewania się na odległość, chyba, że stosowanie takiego środka nie jest przewidziane w umowie lub nie odpowiada charakterowi świadczonej usługi.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 16 czerwca 2026 r.