



§ 1

OGÓLNE WARUNKI

1. Przedmiotem niniejszej umowy (dalej: „Umowa”) jest Produkt turystyczny oferowany w miejscu i terminie wybranym i określonym w toku procesu rezerwacji dokonywanym za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży lub w Biurze Turystycznym PKL Tours lub innym Biurze Turystycznym lub Hotelu (zwana dalej: „Produktem”).
2. Uczestnik to osoba, która zamierza zawrzeć lub zawiera umowę o Zakup Produktu turystycznego na swoją rzecz lub rzecz innej/-ych osoby/-ów.
3. Organizatorem oferującym produkty turystyczne jest PKL SA z siedzibą w Zakopanem (34-500) przy ul. Bachledy 7D, telefon kontaktowy: 18 20 20 360, email: rezerwacje@pkl-tours.pl, będący Organizatorem turystyki i posiadający wpis do rejestru organizatorów i przedsiębiorców Marszałka Województwa Małopolskiego pod numerem Z/26/2021.
4. Postanowienia Umowy o świadczenie usług w zakresie wybranych produktów turystycznych nie ulegną zmianie, z zastrzeżeniem istotnych zmian Umowy mających miejsce przed rozpoczęciem realizacji, obligujących Organizatora do zmiany głównych właściwości Produktu turystycznego wskazanych w Umowie o świadczenie usług turystycznych;
 - 4.1 Zaproponowaniem podwyższenia kosztów Produktu w wysokości przekraczającej 8% całkowitej Ceny;
5. Organizator niezwłocznie powiadomi Uczestnika na trwałym nośniku podając informację o:
 - 5.1 Istotnych zmianach warunków Umowy oraz o ewentualnym wpływie tych zmian na całkowitą Cenę i opłaty dodatkowe;
 - 5.2 Możliwości poinformowania Organizatora przez Uczestnika na co najmniej 7 dni przed dniem rozpoczęcia Produktu o tym, że:
 - 5.2.1 Przyjmuje proponowaną istotną zmianę Umowy w rozumieniu ust. 5.1. niniejszego paragrafu albo
 - 5.2.2 Odstępuje od Umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych wpłat albo
 - 5.2.3 W przypadku, gdy istotne zmiany Umowy prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Produktu, Uczestnik jest uprawniony do domagania się odpowiedniego obniżenia Ceny.
6. W przypadkach określonych w ust. 5.2.2 powyżej, Organizator dokonuje zwrotu wszystkich wniesionych wpłat w terminie do 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy, w miejscu i w sposób w jaki została dokonana zapłata.
7. Umowa uprawnia do skorzystania z produktu turystycznego, poza Uczestnikiem, także inne osoby w ilości wskazanej przez niego w toku procesu rezerwacji, dokonywanej za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży lub Biurze Turystycznym PKL Tours lub innym Biurze Turystycznym lub Hotelu.
8. Jeśli nie wskazano inaczej, postanowienia Umowy odnoszące się do uprawnień i obowiązków Uczestnika (w tym usług objętych Ceną) znajdują zastosowanie również do osób wskazanych w ust. 7 powyżej.

§ 2

OŚWIADCZENIA I ZOBOWIĄZANIA STRON

1. Organizator oświadcza, że:
 - 1.1. Posiada stosowną wiedzę i doświadczenie niezbędne do organizacji i oferowania Produktu turystycznego;



- 1.2. Zapewniany przez niego Instruktor/Pilot/Koordynator/Przewodnik/Przewoźnik jest osobą o odpowiednich kwalifikacjach i doświadczeniu.
2. Uczestnik oświadcza, że nie istnieją przeciwwskazania (m.in. zdrowotne) dla jego skorzystania z Produktu turystycznego
3. Organizator zobowiązuje się do:
 - 3.1. Zapewnienia Uczestnikowi opieki Instruktora/Pilota/Koordynatora/Przewodnika/Przewoźnika posiadającego odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie w zakresie świadczonych usług;
 - 3.2. Udzielenia, w czasie korzystania przez Uczestnika z Produktu, pomocy poszkodowanemu Uczestnikowi.
4. Uczestnik zobowiązuje się do:
 - 4.1. Posiadania odpowiedniego ubioru oraz w razie potrzeb sprzętu turystyczno-sportowego;
 - 4.2. Niezwłocznego zawiadomienia Organizatora lub osób przez niego wskazanych o stwierdzeniu wadliwego wykonywania Umowy;
 - 4.3. Uiszczenia Ceny Produktu turystycznego w wysokości określonej w ofercie w sklepie online <https://www.sklep.pkl.pl/> i/lub cenniku przedstawionym w trakcie rezerwacji na stronie [pkl.com.pl](https://www.pkl.com.pl/) lub w Biurze Turystycznym PKL Tours lub innym Biurze Turystycznym lub Hotelu w sposób określony w trakcie rezerwacji Produktu oraz w § 3;
 - 4.4. Stawienia się w miejscu i w terminie podanym przez Organizatora. Szczegółowe obowiązki dla Uczestnika oraz zasady organizacyjne znajdują się pod adresem <https://www.sklep.pkl.pl/> lub <https://pkl.com.pl/>
 - 4.5. Zachowania się w trzeźwości od alkoholu i środków odurzających;
5. Uczestnik może bez zgody Organizatora przenieść na osobę trzecią wszystkie przysługujące mu z tytułu niniejszej Umowy uprawnienia, **nie później niż na 3 dni** przed dniem jej rozpoczęcia, pod warunkiem przejścia przez ww. osobę wszystkich obowiązków wynikających z Umowy. Przeniesienie uprawnień nie wiąże się z wniesieniem opłaty szczególnej, przy czym za uiszczenie ceny Uczestnik oraz osoba przejmująca jego uprawnienia wynikające z Umowy odpowiadają solidarnie wobec Organizatora. Wszelkie zmiany muszą być dokonane w miejscu zakupu Produktu turystycznego. Dla Uczestnika, który zakupił Produkt turystyczny w sklepie online, miejscem właściwym do dokonania zmian jest Biuro Turystyczne PKL Tours e-mail: rezerwacje@pkl.com.pl lub nr tel. 18 20 20 360.
6. Uczestnik zobowiązany jest do stawienia się w określonym w Warunkach zamówienia miejscu najpóźniej 15 minut przed rozpoczęciem korzystania z produktu turystycznego, przestrzegania zasad bezpieczeństwa względem siebie i innych uczestników. Niestawienie się na miejscu zbiórki o wyznaczonej godzinie jest równoznaczne z rezygnacją bez prawa do zwrotu Ceny za Produkt turystyczny. Z warunkami zamówienia dotyczącymi konkretnego Produktu turystycznego można zapoznać się w sklepie internetowym pod adresem <https://www.sklep.pkl.pl/> lub na stronie www.pkl.com.pl lub w Biurze Turystycznym PKL Tours lub innym Biurze Turystycznym lub Hotelu.
7. Organizator ma prawo do odmowy Uczestnikowi świadczenia usługi, gdy jest on pod wpływem alkoholu czy środków odurzających na każdym etapie realizacji usługi. W sytuacji braku porozumienia z Uczestnikiem ze względu na dobro pozostałych uczestników, ich bezpieczeństwo i komfort Organizator jest uprawniony do wezwania Policji celem podjęcia czynności dyscyplinujących.
8. Organizator zapewnia Uczestnikowi ubezpieczenie. Uczestnik ma obowiązek zapoznać się i zaakceptować OWU znajdujące się pod adresem www.sklep.pkl.pl/, <https://pkl.com.pl/> lub w Biurze turystycznym PKL Tours lub innym Biurze Turystycznym lub Hotelu.



§ 3

CENA

1. W zamian za udział Uczestnika oraz wskazanych w Umowie o świadczenie usług turystycznych osób, Uczestnik zapłaci Organizatorowi kwotę w wysokości określonej w toku procesu rezerwacji, dokonywanej za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży lub w Biurze Turystycznym PKL Tours lub innym Biurze Turystycznym lub Hotelu.
2. Płatność odbywać się będzie w następujący sposób: 100 % ceny opłacona jest przez Uczestnika w procesie rezerwacji.
3. Brak dokonania przez Uczestnika wpłaty w procesie rezerwacji uznaje się za rezygnację z przyczyn nieależących po stronie Organizatora.
4. W sytuacji gdy z przyczyn niezależnych od Organizatora nie dojdzie do realizacji usługi konkretnego produktu turystycznego w całości, w szczególności ze względu na warunki pogodowe – Uczestnik dostanie zwrot części Ceny za produkt turystyczny w wysokości ustalonej każdorazowo w stosunku do konkretnego Produktu i wartości niezrealizowanej części usługi
5. Organizator nie opowiada za zmianę cen biletów wstępów do zwiedzanych obiektów, w trakcie trwania sezonu.

§ 4

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie usługi objętej niniejszą Umową, w szczególności:
 - 1.1 Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 niniejszego paragrafu Umowy;
 - 1.2 Jeżeli Uczestnik poinformuje, że usługa objęta Umową nie jest wykonywana zgodnie z jej zapisami, Organizator usuwa niezgodność w rozsądnym terminie, wyznaczonym mu przez Uczestnika, chyba że jest to niemożliwe albo wiąże się z kosztami, które są niewspółmiernie wysokie w stosunku do zakresu niezgodności i wartości usług, których one dotyczą;
 - 1.3 Jeżeli Organizator w czasie realizacji Produktu turystycznego nie wykonuje przewidzianych w Umowie usług stanowiących jego istotną część, jest obowiązany, bez obciążania Uczestnika dodatkowymi kosztami, wykonać w ramach tej Umowy odpowiednie świadczenia zastępcze lub zaproponować obniżkę ceny, chyba, że Uczestnik je odrzuci z powodu ich nieporównywalności z przedmiotem Umowy albo z powodu nieodpowiedniości przyznanej Uczestnikowi obniżki Ceny, zgodnie z ust. 2 poniżej;
 - 1.4 Organizator ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Uczestnika za swoje błędy w rezerwacji, chyba że odpowiedzialność za błąd ponosi Uczestnik lub błąd ten powstał na skutek nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
2. Uczestnikowi przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za poniesione szkody lub krzywdy (np. poprzez obniżenie ceny), których doznał w wyniku niezgodności z Umową, wypłacane przez Organizatora niezwłocznie, za wyjątkiem poniższych okoliczności:
 - 2.1 Niezgodność z Umową wynika z wyłącznego działania lub zaniechania Uczestnika;
 - 2.2 Wyłącznej winy osoby trzeciej, niezwiązanej z wykonywaniem usług objętych Umową, a niezgodności nie dało się przewidzieć lub uniknąć;



- 2.3 Niezgodność z Umową została spowodowana nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami, których nie można było przewidzieć ani uniknąć lub siłą wyższą.
3. Odpowiedzialność Organizatora, o której mowa w niniejszym paragrafie Umowy, zostaje ograniczona do trzykrotności Ceny wskazanej w §3 ust. 1 OWU, przy czym ograniczenie to nie dotyczy szkody na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa Organizatora.
4. W przypadku gdy niezgodność z Umową istotnie wpływa na realizację Produktu, a Organizator nie zdoła usunąć tej niezgodności w rozsądnym terminie wyznaczonym przez Uczestnika, wówczas Uczestnik ma prawo do rozwiązania Umowy.
5. Odpowiedzialność organizatora względem Uczestnika nie dotyczy sytuacji związanych z niewykonaniem umowy względem Uczestnika, któremu odmówiono świadczenia w oparciu o § 2 pkt 7.
6. Reklamacje, związane z wykonywaniem usług przez Organizatora lub osobę z nim współpracującą podczas realizacji Produktu turystycznego, objętych niniejszą umową, mogą być zgłaszane mailowo, na adres: reklamacje@pkl.pl, w terminie 30 dni, licząc od dnia zakończenia realizacji produktu, objętej niniejszą umową.

§ 5

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Uczestnik może odstąpić od Umowy w terminie do godziny 15.00 na dwa dni przed realizacją Produktu turystycznego. Oświadczenie o rezygnacji klient zobowiązany jest złożyć w formie pisemnej na adres e-mail rezerwacje@pklitours.pl lub osobiście w formie pisemnej biurze stacjonarnym PKL TOURS. Datą złożenia rezygnacji jest data i godzina wpływu. W razie odstąpienia od Umowy w terminie, Organizator zwróci Uczestnikowi całość wpłaconej na poczet Produktu turystycznego kwoty. Późniejsze odstąpienie od Umowy nie jest możliwe.
2. Organizator może odwołać realizację Produktu turystycznego w każdym czasie, wypłacając uczestnikowi całość wpłaconej kwoty, jeżeli:
 - 2.1. Liczba osób, które zgłosiły się do udziału jest zbyt mała. Organizator poinformuje o tym Uczestników, po zakończeniu sprzedaży Produktów turystycznych na kolejny dzień tj. w dzień przed datą realizacji po godzinie 15.00;
 - 2.2. Organizator nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności (złe warunki pogodowe lub narciarskie) lub braku świadczenia usług przez jednego z Partnerów (podwykonawców);
 - 2.3. Wprowadzono stan zagrożenia epidemicznego lub stan pandemii lub epidemii.
3. W przypadku niekorzystnych warunków pogodowych lub zagrożenia lawinowego oraz innych okoliczności losowych Organizator może zaproponować w miarę możliwości inne miejsce lub inny termin realizacji Produktu turystycznego. Uczestnicy zachowują prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli zaproponowany termin im nie odpowiada.
4. W przypadkach wskazanych w ust. 1 i 2 powyżej, Organizator dokonuje zwrotu wpłat w tym miejscu i w taki sposób jak został dokonany zakup w terminie do 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy albo jej rozwiązania.



§ 6

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Uczestnika korzystającego z Produktu turystycznego są Polskie Koleje Linowe S.A. (dalej zwane Organizatorem).
2. Siedziba Organizatora znajduje się w Zakopanem (34-500), przy ul. Bachledy 7d.
3. RODO to rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i określa zasady przetwarzania danych osobowych, które stosuje Organizator.
4. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych w następujący sposób:
 - mailowo: iodo@pkl.pl
 - pisemnie, na adres siedziby Organizatora.
5. Dane osobowe Uczestnika podawane podczas procesu rezerwacji Produktu turystycznego przetwarzane będą w celu przedstawienia oferty oraz zawarcia umowy sprzedaży usług turystycznych oferowanych przez Organizatora. Dane osobowe mogą być również przetwarzane na podstawie celów stanowiących prawnie uzasadniony interes Organizatora oraz w celach niezbędnych do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Organizatorze.
6. Dane osobowe jakie będą przetwarzane to:
 - a. imię i nazwisko, adres zamieszkania, data urodzenia, numer telefonu, adres e-mail – na podstawie konieczności wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, której Uczestnik jest stroną oraz dla podjęcia działań zmierzających do jej zawarcia (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO). Podanie danych osobowych jest dobrowolne ale niezbędne do zawarcia i wykonania umowy z Organizatorem. Dane będą przetwarzane przez okres niezbędny dla realizacji obowiązków Organizatora wynikających z umowy zawartej z Uczestnikiem, a po tym okresie do przedawnienia roszczeń z niej wynikających;
 - b. imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail – na podstawie zgody Uczestnika (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO) w celach marketingowych, polegających na przesyłaniu na adres e-mail oraz numer telefonu Uczestnika reklam oraz informacji o ofertach i promocjach towarów i usług (w tym Newsletter'a), na bezpośrednim kontakcie telefonicznym w celu przedstawienia ofert, reklam i promocji oraz na profilowaniu danych w celu przedstawienia zindywidualizowanej oferty, reklamy i promocji. Podanie danych jest dobrowolne i nie jest niezbędne dla zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych z Uczestnikiem, a dane będą przetwarzane w tym celu do momentu cofnięcia udzielonej zgody. Szczegółowa treść klauzuli informacyjnej dla usługi newsletter znajduje się pod adresem: <https://www.pkl.pl/post/klauzula-informacyjna-dla-uslugi-newsletter-pkl-sa.html>
7. Organizator ma prawo do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji swoich uzasadnionych interesów (art. 6 ust.1 lit. f) RODO) polegających na dochodzeniu zapłaty należności z tytułu zawartej umowy, a w takim przypadku przetwarzanie będzie dokonywane aż do momentu przedawnienia roszczeń z umowy lub ich wcześniejszego zaspokojenia.
8. Uczestnik Produktu turystycznego ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i prawo przenoszenia danych. Z powyższych praw można skorzystać zgłaszając się do Organizatora osobiście, drogą pocztową na adres siedziby lub poprzez e-mail.
9. Uczestnik ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w osobie Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jeśli uzna, że przetwarzanie danych narusza przepisy obowiązującego prawa.



10. Jeśli podstawą przetwarzania danych Uczestnika jest wyrażona zgoda, to w każdym czasie istnieje możliwość jej wycofania, co nie będzie miało jednak wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Zgodę można wycofać kontaktując się z Organizatorem, a w przypadku przetwarzania danych w celach marketingowych, poprzez skorzystanie z formularza wycofania zgody, dostępnego na dole każdej wiadomości e-mail zawierającej informację handlową.
11. Dane osobowe Uczestnika mogą zostać udostępnione podmiotom działającym na zlecenie Organizatora w zakresie obsługi technicznej, księgowej i prawnej, w tym dostawcom usług i rozwiązań IT, podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa oraz partnerom należącym do Grupy Kapitałowej PKL S.A. w zakresie niezbędnym do realizacji umowy.
12. Organizator może udostępnić dane Uczestnika swoim podwykonawcom w zakresie działań marketingowych oraz podmiotom uczestniczącym w świadczeniu usług turystycznych, tj. Agentom Biur Turystycznych oraz Instruktorom/Pilotom/Koordinatorom/Przewodnikom/Przewoźnikom działającym w imieniu Organizatora, w zakresie niezbędnym do realizacji umowy. Organizator informuje, że zawarł na tę okoliczność umowy z w/w podmiotami i owe przetwarzanie zostało im powierzone.
13. Podane przez Uczestnika dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie przez osoby do tego uprawnione.
14. Uczestnikom naszych usług turystycznych zapewniamy pełne poszanowanie ich prywatności oraz ochronę ich danych osobowych.

§ 7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie zmiany, uzupełnienia lub rozwiązanie niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Niniejsza Umowa zostaje zawarta poprzez jej akceptację w trakcie zakupów w sklepie online w imieniu własnym i pozostałych Uczestników lub w Biurze Turystycznym PKL Tours, innym Biurze Turystycznym lub Hotelu.
3. Organizator w miarę wolnych miejsc przewiduje możliwość sprzedaży Produktu turystycznego w dniu wyjazdu na przystanku u Pilota. W takiej sytuacji Uczestnik zobowiązany jest do podpisania OWU oraz podania danych osobowych do ubezpieczenia Pilotowi. Sprzedaż Produktu turystycznego następuje na miejscu w BOK PKL TOURS. W tej sytuacji Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że godzina wyjazdu koleją linową na Kasprowy Wierch może być inna niż pozostałych Uczestników.
4. W przypadku powstania sporów z Uczestnikiem, wynikających z zawarcia Umowy, Organizator będzie najpierw dążył do ich rozwiązania z zastosowaniem metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016.1823), oraz odpowiednio podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, którym podlega przedsiębiorca turystyczny, oraz na temat platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1);



**POLSKIE
KOLEJE
LINOWE**

Polskie Koleje Linowe S.A.
ul. Bachledy 7D, 34-500 Zakopane
tel.: (+48) 18 20 20 301
e-mail.: sekretariat@pkl.pl

5. Prawem właściwym dla zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy jest prawo polskie.
6. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r – Kodeks cywilny.