

REGULAMIN KORZYSTANIA Z BILETÓW

I KARNETÓW OŚRODKÓW

Sezon zimowy 2020/2021

Regulamin korzystania z biletów i karnetów zbliżeniowych na urządzenia transportu linowego Szczyrkowskiego Ośrodka Narciarskiego S.A. (SON S.A.), Centralnego Ośrodka Sportu (COS) i Beskid Sport Arena (BSA) w Szczyrku.

PREambuła

Korzystanie z urządzeń transportu linowego i infrastruktury narciarskiej Szczyrkowskiego Ośrodka Narciarskiego S.A., Centralnego Ośrodka Sportu i Beskid Sport Areny (zwanymi dalej Ośrodkami) możliwe jest tylko i wyłącznie poprzez zakup karnetu w postaci elektronicznej karty zbliżeniowej, biletu z kodem kreskowym lub biletu z wbudowanym czipem objętych ofertą „wspólny karnet” dla gości ośrodków. Weryfikacja uprawnień następuje poprzez bramki wejściowe znajdujące się przy dolnych i górnych peronach urządzeń wyciągowych.

Zakup karnetu i biletu jest jednoznaczny z zapoznaniem się z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz jego akceptacją.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ośrodki prowadzą sprzedaż biletów w formie plastikowej karty elektronicznej (niebieskiej, zbliżeniowej) z kaucją – dotyczy SON S.A (z wyjątkiem karnetów sprzedawanych w systemie GOPASS – karta z logiem Gopass), COS i BSA, oraz biletów w formie papierowej bez kaucji - dotyczy COS i BSA.
2. Bilety z oferty „wspólny karnet” są karnetami terminowymi (1-6 dniowymi – funkcjonującymi na jazdę dzienną- określoną konkretnymi godzinami w ośrodkach). Rozpoczynają się od wskazanego dnia, na który zostały zakupione i obowiązują na dni następujące po sobie.
3. Dla grup zorganizowanych (min. 20 osób) przysługuje zniżka na karnety terminowe nabywane w kasach Ośrodków w wysokości 10% (Zniżka nie dotyczy sprzedaży w systemie GOPASS oraz kioskach samoobsługowych). Podstawą do udzielenia zniżki jest okazanie dokumentu potwierdzającego grupę zorganizowaną (przedłożenie przy zakupie listy osób w grupie) oraz dokonanie jednorazowego zakupu karnetów ze zniżką. W SON S.A. niezbędnym elementem jest również wypełnienie formularza zgłoszeniowego dla grup.
4. Dzieci w wieku do dnia poprzedzającego dzień ukończenia 6 roku życia korzystają z wyciągów bezpłatnie pod warunkiem, że korzystanie z usług odbywa się pod opieką osoby dorosłej (maksymalnie 2 dzieci pod opieką 1 osoby dorosłej). Przejście przez bramki dziecka w wieku do 6 lat następuje wraz z rodzicem.



5. Dzieci w wieku od 6 lat do dnia poprzedzającego dzień ukończenia 12 lat są uprawnione do zakupu biletu/karnetu ulgowego (Dzieci), według cennika, na podstawie okazanego w momencie zakupu dokumentu potwierdzającego wiek.
6. Młodzież w wieku od 12 lat do dnia poprzedzającego dzień ukończenia 18 lat oraz studenci do 26 roku życia są uprawnieni do zakupu biletu/karnetu ulgowego (JUNIOR) według cennika, na podstawie okazanego w momencie zakupu dokumentu potwierdzającego wiek/ ważnej legitymacji studenckiej.
7. Seniorzy, którzy ukończyli 60 lat, są uprawnieni do zakupu biletu/karnetu (SENIOR) ulgowego według cennika na podstawie okazanego w momencie zakupu dokumentu potwierdzającego wiek.
8. W celu oceny możliwości zakupienia ulgowych karnetów, decydującym kryterium oceny jest prawo do zakupu zgodnie z punktami 4-7 niniejszego regulaminu **w chwili zakupu karnetu** (nie w dniu korzystania z usług).
9. Zasady zakupu biletów **online** w cenach regularnych i ulgowych zostały opisane w Ogólnych warunkach handlowych programu Gopass (pkt. 6), dostępnych na stronie www.gopass.travel/PL.
10. Klient ma możliwość zakupu karnetów godzinowych, obowiązujących od godziny 12:00, 13:00 lub 14:00, wyłącznie w kasach. Klient może je zakupić najwcześniej 5 minut przed wyznaczonym okresem obowiązywania. Indywidualna oferta ważna tylko na terenie danego Ośrodka jest dostępna na stronach internetowych Ośrodków: <https://beskidsportarena.pl>, <https://www.szczyrkowski.pl/cennik> oraz <https://szczyrk.cos.pl/>.
11. Cennik karnetów na sezon zimowy 2020/2021 jest dostępny na stronie <https://www.szczyrkowski.pl/cennik/gopass/cennik-skipassow> oraz www.gopass.travel/PL.
12. Bilet i karnet czasowy uprawniają do korzystania z urządzeń wyciągowych tylko jednej osoby.
13. Uprawnienia na karnecie lub bilecie terminowym są nieprzenośne - użytkownikiem karnetu terminowego może być tylko i wyłącznie osoba, która posłużyła się karnetem w momencie pierwszego przejścia przez bramkę (zakup na karcie chipowej Ośrodka) lub osoba, na którą bilet został wydany (zakup na kartę Gopass).
14. Dla poszczególnych urządzeń wyciągowych w Ośrodkach funkcjonują blokady czasowe dla biletów i karnetów terminowych (czasowych), uniemożliwiające korzystanie z karnetu więcej niż jednej osoby.
15. Bilet i karnet czasowy są ważne na termin, na który został wykupiony.
16. Za plastikową kartę zbliżeniową (w SON S.A. karta niebieska) pobierana jest kaucja zwrotna w wysokości 10 zł. Kaucję za karnet można otrzymać po zwrocie karty w kasach Ośrodka SON, w godzinach ich funkcjonowania, do dnia 10.05.2021 r.
17. Za plastikową kartę zbliżeniową służącą do rejestracji w programie GOPASS (karta z logiem Gopass) pobierana jest opłata w wysokości 10 zł. Karta GOPASS jest bezzwrotna.
18. Przed rozpoczęciem korzystania z urządzeń transportu linowego Ośrodków klient zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem Stacji Narciarskiej, regulaminami kolei linowych, wyciągów orczykowych oraz innymi regulaminami obowiązującymi na terenie Ośrodków. Niniejszy Regulamin nie zwalnia klienta z przestrzegania regulaminów obowiązujących w Ośrodku, z którego korzysta.
19. Sezon narciarski rozpoczyna się od 18 grudnia 2020 roku. Zakończenie sezonu nastąpi nie później niż do dnia 20 kwietnia 2021 roku. Z dniem 21 kwietnia 2021 roku karnety tracą



ważność. Dokładny dzień zakończenia sezonu jest uzależniony od warunków pogodowych i narciarskich.

20. Podczas dokonywania zakupu karnetu w kasie Ośrodka, klient od razu musi określić czy będzie żądał wystawienia faktury. Wystawienie faktury na podstawie paragonu, po zakończonej transakcji nie będzie możliwe.
21. Podczas zakupu karnetu w kasie Ośrodka, niezbędnym jest posiadanie karty chipowej. W przypadku, gdy klient nie posiada takiej karty, wówczas może ją nabyć w kasie Ośrodka wpłacając kaucję w wysokości 10 zł (lub uzyskać za bezzwrotną opłatą 10 zł - karta z logiem Gopass, dla nowych lub zarejestrowanych klientów w programie Gopass).
22. Zakup karnetu w kiosku samoobsługowym AOM, wymaga uprzedniej rejestracji w programie lojalnościowym GOPASS i posiadania karty z logiem GOPASS. W przypadku pierwszej rejestracji w programie GOPASS w kiosku samoobsługowym AOM lub na stronie www.gopass.travel/PL, klient musi nabyć kartę z logiem GOPASS za 10 zł w kasie Ośrodka SON S.A. Karta z logiem GOPASS jest bezzwrotna. W przypadku zgubienia bądź uszkodzenia posiadanej przez klienta karty z logiem GOPASS, klient otrzyma nową kartę z logiem GOPASS w kasie Ośrodka. Opłata za wydanie nowej karty GOPASS wynosi 10 zł. Opłata za przeniesienie uprawnień na nową kartę wynosi dodatkowo 15 zł.
23. Kiosk samoobsługowy AOM, automatycznie wystawia fakturę na osobę fizyczną, która jest użytkownikiem głównym konta Gopass. Nie jest możliwe wystawienie faktury na działalność gospodarczą w kiosku AOM – oferta jest przeznaczona dla klienta indywidualnego. Faktura jest wystawiana w wersji elektronicznej i wysyłana na adres e-mail podany przy rejestracji.
24. Podmioty gospodarcze mogą uzyskać fakturę za zakupione usługi przy zakupie w kasie Ośrodka lub przez platformę B2B – prowadzącą sprzedaż dla firm.
25. W sezonie 2020/2021 obowiązywać będą tzw. Flexi ceny, które będą elastycznie się zmieniać online w zależności od ilości sprzedanych biletów, obłożenia ośrodków i daty zakupu karnetu na dany termin. Cennik Flexi cen jest dostępny i na bieżąco aktualizowany na stronach internetowych: www.szczyrkowski.pl, www.gopass.travel/PL oraz w punktach obsługi i infocentrach poszczególnych Ośrodków.
26. Sprytna Sezonówka Szczyrk uprawnia posiadacza karnetu do korzystania również z wieczornej jazdy na nartach wyłącznie w Szczyrkowskim Ośrodku Narciarskim (z wyłączeniem ośrodków BSA i COS), o ile podmiot zarządzający ośrodkiem oferuje wieczorne szusowanie, na warunkach określonych przez podmiot zarządzający ośrodkiem. Sprytna Sezonówka Szczyrk nie uprawnia posiadacza karnetu do korzystania z usługi FreshTrack na terenie Szczyrkowskiego Ośrodka Narciarskiego. Zasady korzystania z karnetu Sprytna Sezonówka Szczyrk i Sprytna Sezonówka Premium są opisane w Ogólnych Warunkach Handlowych, dostępnych na stronie www.gopass.travel.

II. KORZYSTANIE Z BRAMEK

1. Karnet należy włożyć do kieszeni umiejscowionej po lewej stronie ubioru, w zasięgu anteny bramki.
2. Przedmioty mogące zakłócać odczyt karnetu (np. telefony komórkowe, kluczyki samochodowe, karty płatnicze i kredytowe itp.) należy umieścić po prawej stronie ubioru.
3. W czasie korzystania z bramek należy posiadać przy sobie tylko jeden karnet. Ośrodki nie ponoszą odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania tego nakazu.



4. W polu oddziaływania anteny bramki należy pozostać, aż do momentu otwarcia kołowrotu. Potwierdzenie uprawnienia do przejścia przez bramkę i odczytania karnetu zostanie zasygnalizowane odpowiednim komunikatem na wyświetlaczu czytnika i zapaleniem się zielonego światła na obudowie bramki.
5. Zapalenie się czerwonego światła sygnalizacyjnego na obudowie bramki oznacza zakaz przejścia przez bramkę
6. Po przejściu przez bramkę na podstawie karnetu terminowego, automatycznie uruchamia się czasowa blokada uniemożliwiająca korzystanie z tego samego karnetu innym osobom.
7. Należy zwracać szczególną uwagę na sygnały dźwiękowe i komunikaty wyświetlane na ekranie czytnika bramki oraz oczekiwanie na wejście za osobą poprzedzającą w pewnej odległości, aby uniknąć zdublowania odczytu kart.
8. Kontrola video – Face Recogintion System. Funkcjonujący w Ośrodkach elektroniczny system karnetów weryfikuje prawidłowość posługiwania się przez użytkowników karnetami terminowymi. W trakcie przejść przez bramki rejestrowane są zdjęcia użytkownika powiązane z danym karnetem. Zdjęcia przechowywane są do 30 dni od daty upłynięcia terminu ważności karnetu. Zakup i posługiwanie się kartą czipową jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wykorzystanie i rejestrowanie wizerunku do celów kontrolnych, na zasadach określonych w Polityce Prywatności dostępnej na stronie www.szczyrkowski.pl, w zakładce Polityka Prywatności.
9. W przypadku nieprzestrzegania postanowień niniejszego regulaminu oraz regulaminu Ośrodków, łamania zasad Kodeksu narciarskiego FIS, próby wyłudzenia przejścia lub posługiwania się karnetem przez osobę nieuprawnioną, karnet zostanie zablokowany, a posiadaczowi przysługuje prawo tylko i wyłącznie do zwrotu kaucji za kartę (nie dotyczy kart nabytych w systemie GOPASS).

III. REKLAMACJE I ZWROTY

1. Nie stanowią podstawy do całkowitego lub częściowego zwrotu należności za karnet lub bilet: złe warunki narciarskie lub atmosferyczne, znaczna frekwencja na kolejach, wyciągach lub stokach albo wyłączenie z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych, które uniemożliwia przez okres krótszy niż 60 minut (a w przypadku jazdy wieczornej krótszy niż 30 minut) korzystanie z ponad 50% infrastruktury narciarskiej objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej www.szczyrkowski.pl, www.beskidsportarena.pl, www.skrzyczne.cos.pl.
2. Kaucja za kartę nie podlega zwrotowi w wypadku utraty lub widocznego uszkodzenia mechanicznego karty.
3. Na życzenie personelu ośrodka lub organów kontroli, należy okazać kartę. Odmowa okazania skutkuje zablokowaniem możliwości dalszego korzystania z karnetu.
4. Użytkownikiem karnetu może być tylko i wyłącznie osoba, która posłużyła się karnetem w momencie pierwszego przejścia przez bramkę (zakup na karcie chipowej Ośrodka) lub osoba, na którą bilet został wydany (zakup na kartę Gopass).
5. W przypadku karnetów jednodniowych lub kilkudniowych (z wyjątkiem karnetu Sprytna Sezonówka), w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z co najmniej 50% infrastruktury narciarskiej objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu



narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej www.szczyrkowski.pl, klientowi przysługuje do wykorzystania w innym terminie w okresie bieżącego sezonu zimowego:

- a. bezpłatny 1 dniowy karnet na jazdę dzienną na terenie SON S. A. (jeżeli zatrzymanie urządzeń transportowych nastąpiło przed godziną 12)
lub
 - b. bezpłatny czterogodzinny karnet obowiązujący na terenie SON S.A. (jeżeli zatrzymanie urządzeń transportowych nastąpiło po godzinie 12).
6. W przypadku karnetów godzinowych, obowiązujących od godziny 12:00, 13:00 lub 14:00, w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z co najmniej 50% infrastruktury narciarskiej objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej www.szczyrkowski.pl, klientowi przysługuje do wykorzystania w innym terminie, w okresie bieżącego sezonu zimowego:
- a) karnet godzinowy identyczny, jak zakupiony w dniu, w którym klient nie mógł z niego skorzystać z przyczyn opisanych wyżej (w przypadku braku wykorzystania karnetu, tj. braku przejścia przez kołowrót);
lub
 - b) zwrot kwoty nabycia karnetu, odpowiadający niewykorzystanej części reklamowanego karnetu godzinowego.
7. Reklamacje i zwroty uwzględniane są wyłącznie na podstawie dowodu zakupu, w danym Ośrodku, w którym karnet został zakupiony.
8. Klient ma prawo składania lub zgłaszania reklamacji i zastrzeżeń w Biurze Obsługi Klienta danego ośrodka lub kierując pisemną reklamacją na adres:
- a. Szczyrkowski Ośrodek Narciarski S.A. ul. Narciarska 10, 43-370 Szczyrk, email: reklamacje@szczyrkowski.pl (zakupy dokonane w kasach SON S.A.).
 - b. Centralny Ośrodek Sportu, ul. Myśliwska 45, 43-370 Szczyrk, email: kolej.skrzyczne@cos.pl (zakupy dokonane w kasach COS).
 - c. Beskid Sport Arena, ul. Grzybowa 1, 43-370 Szczyrk (zakupy dokonane w kasach BSA).
 - d. Centrum Obsługi Klienta Programu Gopass: reklamacje@gopass.pl (zakupy dokonane online za pośrednictwem strony www.gopass.travel lub w kioskach samoobsługowych AOM).
9. W przypadku, gdy klient, będący konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2020 poz. 1740), nie jest usatysfakcjonowany sposobem załatwienia reklamacji albo uważa, że którykolwiek z ośrodków jako sprzedający naruszył jego prawa, klient ma prawo wezwać sprzedającego do usunięcia naruszeń prawa popełnionych ewentualnie przy załatwieniu reklamacji. Jeżeli sprzedający nie uczyni zadość żądaniom klienta lub nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji, jak również w przypadku złożenia przez sprzedającego oświadczenia o zgodzie na skorzystanie z pozasądowego sposobu rozwiązania sporu, klient może skorzystać z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, poprzez skorzystanie z postępowania prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 30.05.2014 r. Prawo konsumentów (tekst jednolity Dz.U.2017.683), ustawy z dnia 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Dz.U.2016.1823) oraz ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja



2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), za pośrednictwem platformy internetowej pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

IV. Ochrona danych osobowych.

1. Informacje na temat ochrony danych osobowych w poszczególnych ośrodkach są zawarte:
 - a. dla SON S.A.: w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych TMR Group i są opublikowane na stronie www.tmr.sk/o-nas/gdpr/ i dostępne na stronie internetowej www.szczyrkowski.pl w zakładce Polityka Prywatności.
 - b. dla COS: w Ochrona Danych Osobowych – RODO dostępne na stronie internetowej: <https://cos.pl/3338/ochrona-danych-osobowych-rod0>
 - c. dla BSA: W Polityce prywatności opublikowanej na stronie internetowej: www.beskidsportarena.pl/polityka-prywatnosci

Regulamin wchodzi w życie z dniem: 16 listopada 2020 r.

NUMERY RATOWNICTWA GOPR Grupa Beskidzka

- a) **Alarmowy 985**
- b) 601 100 300
- c) 33 829 69 00

NUMERY ALARMOWE

Telefon alarmowy: 112

Policja: 997

Straż pożarna: 998

Pogotowie ratunkowe: 999