

REGULAMIN KORZYSTANIA Z BILETÓW I KARNETÓW OŚRODKÓW

SEZON ZIMOWY 2023/24

Regulamin korzystania z karnetów narciarskich na urządzenia transportu linowego **Szczyrkowskiego Ośrodka Narciarskiego** prowadzonego przez spółkę SZCZYRKOWSKI OŚRODEK NARCIARSKI SPÓŁKA AKCYJNA, z siedzibą: ul. Narciarska 10, 43- 370 Szczyrk, Polska, REGON: 072818322, NIP: 9372375089, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, KRS: 0000140818 (**dalej SON S.A.**), **Centralnego Ośrodka Sportu** prowadzonego przez instytucję gospodarki budżetowej Centralny Ośrodek Sportu – Ośrodek Przygotowań Olimpijskich w Szczyрку, z siedzibą: ul. Plażowa 8, 43-370 Szczyrk, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, KRS: 0000374033, REGON: 142733356-00050, NIP: 7010273950 (**dalej COS**), **Beskid Sport Arena** prowadzonej przez spółkę PBC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą: ul. Rolna 12, 40-555 Katowice, REGON: 241645322, NIP: 6342753272, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice- Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS: 0000359808, (**dalej BSA**).

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 plastikowej elektronicznej karty zbliżeniowej lub papierowego biletu z kodem kreskowym, 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 wspólnych karnetów narciarskich (dalej „Karnet lub Karnety”), w formie plastikowej elektronicznej karty zbliżeniowej z kaucją (z wyjątkiem karnetów sprzedawanych w systemie GOPASS – karta z logiem Gopass), oraz biletów w formie papierowej bez kaucji.
2. Karnety w kasach Ośrodków są sprzedawane offline po cenach wynikających z cenników dostępnych w kasach Ośrodków i na stronie internetowej www.szczyrkowski.pl. SON S.A. prowadzi również sprzedaż karnetów online – za pośrednictwem programu Gopass, po cenach wynikających z cenników programu Gopass dostępnych na stronie www.gopass.travel oraz w kioskach

samoobsługowych AOM, po cenach wynikających z cenników programu Gopass dostępnych na stronie www.szczyrkowski.pl. W kasach Ośrodków obowiązują wyłącznie ceny sprzedaży offline i nie ma możliwości zakupu karnetu w kasie po cenie sprzedaży online.

3. W sezonie 2023/24 dla karnetów sprzedawanych w trybie online za pośrednictwem programu Gopass 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 oraz w punktach obsługi i infocentrum SON S.A.
4. Karnety z oferty „wspólny karnet” są karnetami terminowymi (1-6 dniowymi) – funkcjonującymi na jazdę dzienną tj. od 8:30 do 16 w SON S.A z wyłączeniem kanapy B5, która kursuje od 8:30 do 15:30, od 8:30 do 16 w BSA oraz od 8:00 do 15:30 w COS o ile podmioty zarządzające ośrodkami nie określą innych godzin obowiązywania karnetów. Rozpoczynają się od wskazanego dnia, na który zostały zakupione i obowiązują na dni następujące po sobie. Wspólny karnet nie uprawnia do korzystania z usługi Fresh Track w SON S.A. oraz usługi Świeży Śnieg w BSA, Jazdy Sylwestrowej, a także do jazdy wieczornej. W celu skorzystania z wyżej wymienionych usług – klient musi zakupić osobny karnet na usługi Fresh Track lub Świeży Śnieg, Jazdę Sylwestrową albo na jazdę wieczorną – zgodnie z indywidualną ofertą Ośrodków.
5. Karnet jazda wieczorna dostępny w ofercie SON S.A oraz BSA obowiązuje na terenie SON S.A w godzinach 18-21 oraz w BSA w godzinach 17-20. Dostępność tras i kolei w poszczególnych ośrodkach jest zależna od warunków atmosferycznych i możliwość korzystania z karnetu jazda wieczorna może różnić się w poszczególnych ośrodkach w zależności od warunków narciarskich panujących w danym ośrodku. Informacje dotyczące dostępności tras i kolei są dostępne na stronach podmiotów zarządzających ośrodkami.
6. Klienci korzystający z usługi noclegowej Hotelu Gronie Ski&Bike prowadzonym przez SON S.A., uprawnieni są do zakupu karnetu na jazdę dzienną z oferty "wspólny karnet" w promocyjnej cenie, zgodnej z aktualnym cennikiem usług Hotelu Gronie SKi & Bike. W ramach bonusu, po zakupie karnetu na jazdę dzienną w promocyjnej cenie, Klienci hotelu Gronie Ski & Bike otrzymują również karnet na jazdę wieczorną do SON S.A. i BSA. Karnet na jazdę wieczorną jest wydawany bezpłatnie. Karnet na jazdę dzienną i wieczorną jest wydawany przez hotel dla jednej osoby, nie jest możliwe rozdzielanie usług i wykorzystanie ich przez dwie osoby. Karnet jest kodowany na karcie Gopass, którą Klient może zakupić w recepcji hotelu za opłatą 10 zł. Reklamacje związane z karnetem sprzedawanym w hotelu Gronie Ski&Bike Klienci powinni kierować do Centrum Obsługi Klienta Programu Gopass: reklamacje@gopass.pl.
7. Karnet na jazdę dzienną jedno- lub kilkudniowy nie uprawnia do korzystania z jazdy wieczornej w ośrodkach SON S.A oraz BSA.
8. Karnety na jazdę dzienną, jazdę wieczorową, Jazdę Sylwestrową oraz Sprytna Sezonówka Premium nie uprawniają do wstępu do strefy Maxiland oraz korzystania z wyciągu oznaczonego literą M. Wstęp do strefy Maxiland i korzystanie z wyciągu M jest osobno biletowane. Możliwość wstępu jest zależna od ilości osób przebywających w strefie Maxiland.
9. W okresie świątecznym w tym w okresie świąt Bożego Narodzenia, sylwestrowo-noworocznym oraz świąt Wielkiej Nocy ośrodek zastrzega sobie prawo do skrócenia godzin otwarcia kolei i tras narciarskich. Komunikat dotyczący skrócenia godzin

otwarcia zostanie opublikowany na stronie SON S.A. Klientowi nie przysługuje prawo do rekompensaty w związku ze skróceniem godzin otwarcia zgodnie z komunikatem podanym przez SON S.A.

10. W Sylwestra tj. 31.12.2023 r. SON S.A nie będzie świadczył usługi jazdy wieczornej. W tym dniu Klienci chcący korzystać ze stoku w godzinach wieczornych zobowiązani są do zakupu karnetu Jazda Sylwestrowa. Karnety dzienne oraz Sprytna Sezonówka nie obowiązują na wydarzenie Jazda Sylwestrowa. Szczegóły dotyczące karnetu Jazda Sylwestrowa dostępne są w odrębnym regulaminie usługi.
11. Ośrodek świadczy usługę dodatkową Fast Pass, która umożliwia Klientom korzystanie z dodatkowej specjalnie oznaczonej bramki tzw. szybkie przejście na kolejach A1, B1, B2, B5. Ilość karnetów Fast Pass jest ograniczona. Ośrodek umożliwia zakup offline oraz online usługi Fast Pass tylko w zestawie z karnetem 1-dniowym. Klient może dokupić również Fast Pass w kasie biletowej do zakupionego wcześniej online karnetu. Wysokość dopłaty jest dostępna na stronie www.szczyrkowski.pl oraz w kasach biletowych. Dopłata jest naliczana za każdy dzień rozszerzenia karnetu.
12. Klient ma możliwość zakupu wyłącznie offline w kasach Ośrodka SON S.A. karnetów 4-godzinnych, 3-godzinnych, i 2-godzinnych, uprawniających do jazdy odpowiednio od godziny 12:00, 13:00 lub 14:00 – do godz. 16.00 Klient może je zakupić najwcześniej 15 minut przed wyznaczonym okresem obowiązywania. Karnety godzinowe obowiązują na terenie SON S.A, BSA oraz COS.
13. Indywidualna oferta Ośrodków SON S.A, BSA i COS dotycząca karnetów i biletów, ważna tylko na terenie danego Ośrodka, jest dostępna na stronach internetowych Ośrodków: <https://beskidsportarena.pl>, www.szczyrkowski.pl, <https://szczyrk.cos.pl>.
14. Karnety terminowe uprawniają do korzystania z urządzeń wyciągowych tylko jednej osoby. Wyjątek stanowią dzieci do 6 roku życia korzystające z biletu wraz z pełnoletnim opiekunem.
15. Uprawnienia na karnecie terminowym są nieprzenośne - użytkownikiem karnetu terminowego może być tylko i wyłącznie osoba, która posłużyła się karnetem w momencie pierwszego przejścia przez bramkę (dotyczy karnetów zakupionych offline w kasie Ośrodka) lub osoba, na którą bilet został wydany (dotyczy karnetów zakupionych online w systemie Gopass).
16. Karnet terminowy jest ważny wyłącznie w terminie i na okres, na który został wykupiony.
17. Za plastikową kartę zbliżeniową zakupioną w kasie pobierana jest kaucja zwrotna w wysokości 10 zł. Kaucję za karnet można otrzymać po zwrocie karty w kasie Ośrodka, w którym nastąpił zakup karnetu, w godzinach ich funkcjonowania, do dnia 10.05.2024 r.
18. 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 a uiszczona za nią opłata 10 zł nie stanowi kaucji podlegającej zwrotowi.
19. Klienci, którzy posiadają kartę Gopass zakupioną w Republice Czeskiej są zobowiązani do wymiany karty w punkcie Infocentrum lub wypożyczenia karty ośrodkowej za kaucją w kwocie 10 zł.
20. 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.

Regulaminy SON S.A są dostępne na stronie: <https://www.szczyrkowski.pl/info/regulaminy>.

21. Sezon narciarski 2023/24 w Ośrodku SON S.A. rozpoczyna się 15 grudnia 2023 roku i trwa nie dłużej niż do dnia 20 kwietnia 2024 roku.
22. Dokładny dzień rozpoczęcia i zakończenia sezonu w poszczególnych Ośrodkach jest uzależniony od warunków atmosferycznych i narciarskich, a Ośrodek może podjąć decyzję o późniejszym rozpoczęciu lub wcześniejszym zakończeniu sezonu, w szczególności z uwagi na niekorzystne warunki atmosferyczne lub narciarskie albo z uwagi na okoliczności niezależne od Ośrodka, uniemożliwiające korzystanie z infrastruktury Ośrodka. Karnety tracą ważność najdalej z dniem 20 kwietnia 2024 roku lub wcześniej – w przypadku wcześniejszego zakończenia sezonu narciarskiego 2023/24.
23. Podczas dokonywania zakupu karnetu w kasie Ośrodka, klient przed zakupem zobowiązany jest do poinformowania pracownika o konieczności wystawienia faktury. Wystawienie faktury na podstawie paragonu, po zakończonej transakcji nie będzie możliwe.
24. 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, klient musi nabyć kartę z logiem GOPASS za 10 zł w punkcie Infocentrum SON S.A. Karta z logiem GOPASS jest bezzwrotna.
25. W przypadku zgubienia, zapomnienia bądź uszkodzenia posiadanej przez klienta karty z logiem GOPASS, klient otrzyma nową kartę z logiem GOPASS w punkcie Infocentrum. Opłata za wydanie nowej karty GOPASS wynosi 10 zł. Opłata za przeniesienie uprawnień na nową kartę wynosi dodatkowo 20 zł.
26. Odbiór karty Gopass (pierwszej i kolejnej) zakupionej online na stronie www.gopass.travel jest możliwy tylko na podstawie potwierdzenia zakupu w kasach SON S.A tj. w Infocentrum lub kasach na stacji Szczyrk Gondola oraz w Infocentrum lub kasach na stacji Szczyrk Solisko. Odbiór karty nie jest możliwy w COS lub u innych podmiotów.
27. 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 jest dostępna na koncie Klienta w zakładce Moje Zamówienia przy wybranym zamówieniu.
28. Podmioty gospodarcze mogą uzyskać fakturę za zakupione usługi przy zakupie w kasie Ośrodka lub przez platformę B2B – prowadzącą sprzedaż dla firm.
29. Karnet Sprytna Sezonówka Premium 2023/24 uprawnia posiadacza karnetu do korzystania również z wieczornej jazdy na nartach w Szczyrkowskim Ośrodku Narciarskim oraz Beskid Sport Arenie. Karnet Sprytna Sezonówka nie uprawnia posiadacza karnetu do korzystania z usługi Fresh Track oraz Jazdy Sylwestrowej na terenie Szczyrkowskiego Ośrodka Narciarskiego. Zasady korzystania z karnetu Sprytna Sezonówka są opisane w Ogólnych Warunkach Handlowych, dostępnych na stronie www.gopass.travel.

II. ZNIŻKI I GRUPY ZORGANIZOWANE

1. Dla grup zorganizowanych (min. 20 osób) przysługuje zniżka na karnety terminowe nabywane offline w kasach Ośrodków w wysokości 10%. Zniżka dla grup zorganizowanych 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.
2. 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 posiadającej ważny karnet (maksymalnie 2 dzieci pod opieką 1 osoby dorosłej). Przejście przez bramki dziecka w wieku do 6 lat następuje wraz z opiekunem. Opiekun dziecka jest zobowiązany każdorazowo w przypadku kontroli prowadzonej przez upoważnionego pracownika spółki SON S.A. do okazania dokumentu potwierdzającego wiek dziecka.
3. Dzieci w wieku od 6 lat do dnia poprzedzającego dzień ukończenia 12 lat są uprawnione do zakupu karnetu ulgowego (Dzieci), według cennika, na podstawie okazanego w momencie zakupu dokumentu potwierdzającego wiek.
4. Młodzież w wieku od 12 lat do dnia poprzedzającego dzień ukończenia 18 lat oraz studenci do 26 roku życia są uprawnieni do zakupu karnetu ulgowego (JUNIOR) według cennika, na podstawie okazanego w momencie zakupu dokumentu potwierdzającego wiek/ ważnej legitymacji studenckiej.
5. Seniorzy, którzy ukończyli 60 lat, są uprawnieni do zakupu karnetu ulgowego (SENIOR) według cennika na podstawie okazanego w momencie zakupu dokumentu potwierdzającego wiek.
6. Osoby niepełnosprawne są uprawnione do zakupu offline w kasach Ośrodka ze zniżką 10% od ceny regularnej dostępnej w kasie – według cennika, na podstawie okazanego dokumentu potwierdzającego stopień niepełnosprawności wraz z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy).
7. Spełnienie kryteriów uprawniających do zakupu karnetów w cenach ulgowych zgodnie z punktami II.1-7 regulaminu (wiek, niepełnosprawność) podlega ocenie w chwili zakupu, a nie w dniu korzystania z usługi objętej karnetem.
8. Karnety zakupione na stronie www.gopass.travel z wykorzystaniem punktów Gopass obowiązują wyłącznie w SON S.A tj. na kolejach A1, B1, B2, B5, C3. Karnety te nie obowiązują w ośrodku COS i BSA tj. na kolejach B3, B4, C10, C11, kolei linowej Beskid, wyciągu narciarskim „sportowy” oraz wyciągu narciarskim „widokowy”..
9. Zasady zakupu karnetów online w cenach regularnych i ulgowych zostały opisane w Ogólnych warunkach handlowych programu Gopass (pkt. 6), dostępnych na stronie www.gopass.travel.

III. 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. Dla poszczególnych urządzeń wyciągowych w Ośrodkach funkcjonują blokady czasowe karnetów terminowych (czasowych), uniemożliwiające korzystanie z karnetu więcej niż jednej osoby.
9. Przewożenie urządzeniami transportu liniowego sprzętów typu ski-trikke, ski-bike oraz podobnych jest zabronione.
10. Kontrola video – Face Recognition 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 upływu terminu ważności karnetu. Zakup i posługiwanie się kartą zbliżeniową 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.

IV. 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 (zarówno w przypadku jazdy dziennej jak i jazdy wieczornej) korzystanie z ponad 50% infrastruktury narciarskiej (ilość urządzeń transportu linowego) 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. **W przypadku karnetów jednodniowych lub kilkuniedniowych** (z wyjątkiem karnetu Sprytna Sezonówka):
 - a. w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych przed godziną 12:00, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z co najmniej 50% infrastruktury narciarskiej (ilość urządzeń transportu linowego) objętej danym karnetem i planowo dostępnej według komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie

internetowej www.szczyrkowski.pl, klientowi przysługuje:

- bezpłatny 1-dniowy karnet na jazdę dzienną obowiązujący wyłącznie na terenie SON S. A. oraz BSA tj. na kolejach A1, B1, B2, B5, C3, kolei linowej Beskid, wyciągu narciarskim „sportowy” oraz wyciągu narciarskim „widokowy” , zgodnie z ich dostępnością w ośrodkach albo
 - zwrot całości ceny za karnet – w przypadku karnetów jednodniowych albo
 - zwrot części ceny za karnet, równy proporcjonalnie cenie za jeden dzień - w przypadku karnetów kilkudniowych; z zastrzeżeniem, że w przypadku karnetów zakupionych offline w kasie Ośrodka – zwrot następuje w gotówce, a w przypadku karnetów zakupionych online za pośrednictwem programu Gopass – zwrot następuje w formie doładowania na konto Gopass, z którego dokonano zakupu karnetu;
- b. w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych po godzinie 12.00, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z co najmniej 50% infrastruktury narciarskiej (ilość urządzeń transportu linowego) objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej www.szczyrkowski.pl, klientowi przysługuje:
- bezpłatny czterogodzinny karnet obowiązujący wyłącznie na terenie SON S. A. oraz BSA. tj. na kolejach A1, B1, B2, B5, C3, kolei linowej Beskid, wyciągu narciarskim „sportowy” oraz wyciągu narciarskim „widokowy” zgodnie z ich dostępnością w ośrodkach albo
 - zwrot 50% ceny za karnet – w przypadku karnetów jednodniowych
 - zwrot części ceny za karnet, równy proporcjonalnie 50% ceny za jeden dzień - w przypadku karnetów kilkudniowych z zastrzeżeniem, że w przypadku karnetów zakupionych offline w kasie Ośrodka – zwrot następuje w gotówce, a w przypadku karnetów zakupionych online za pośrednictwem programu Gopass – zwrot następuje w formie doładowania na konto Gopass, z którego dokonano zakupu karnetu.
5. **W przypadku karnetów na jazdę wieczorną**, w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych jednocześnie w BSA jak i SON S.A., które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z infrastruktury narciarskiej obu ośrodków objętej karnetem na jazdę wieczorną i planowo dostępnej wg komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej www.szczyrkowski.pl, klientowi przysługuje zwrot całości ceny za karnet, z zastrzeżeniem, że w przypadku karnetów zakupionych offline w kasie Ośrodka SON S.A lub BSA – zwrot następuje w gotówce, a w przypadku karnetów zakupionych online za pośrednictwem programu Gopass – zwrot następuje w formie doładowania na konto Gopass, z którego dokonano zakupu karnetu. W przypadku ograniczenia dostępności infrastruktury oferowanej w ramach karnetu jazda wieczorna SON+BSA wyłącznie w jednym z ośrodków, np. z powodu wyłączenia kolei w BSA lub SON S.A z uwagi na brak warunków narciarskich, przyczyny techniczne lub warunki atmosferyczne, Klientowi nie przysługuje prawo do realizacji zwrotu ceny za karnet jazda wieczorna.
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 (ilość urządzeń transportu linowego) objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej www.szczyrkowski.pl, klientowi przysługuje zwrot całości ceny za karnet. Zwrot następuje w gotówce.

7. Klient nie jest również uprawniony do zwrotu ceny za karnet jazda wieczorna, opisanego w pkt 5, jeżeli w danym dniu, pomimo ograniczenia dostępności infrastruktury narciarskiej w jednym z ośrodków, skorzystał z tego karnetu w drugim z ośrodków.
8. W przypadku czasowego zatrzymania wyciągów na okres powyżej 60 minut, a następnie po wznowieniu pracy wyciągów dalszego wykorzystania karnetu przez Klienta w ośrodkach SON S.A, COS lub BSA klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu, o którym mowa w pkt IV. 4-6.
9. Klient może domagać się zwrotu, o którym mowa w pkt. IV. 4-6 wyłącznie w Ośrodku, w którym dokonał zakupu karnetu, to jest w SON S.A., BSA lub COS.
10. Zwrot opisany w pkt. IV. 4-6 przysługuje wyłącznie w sytuacji, gdy klient, po zamknięciu infrastruktury narciarskiej opisanej w pkt IV. 4-6 nie skorzystał z karnetu.
11. Podstawą do złożenia reklamacji lub żądania zwrotów, o których mowa w pkt III. 4-6 regulaminu jest dowodu zakupu karnetu (taki jak paragon, potwierdzenie transakcji kartą, faktura, wyciąg z rachunku bankowego).
12. Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu kosztów zakwaterowania, dojazdu, wyżywienia, wypożyczenia sprzętu i ubezpieczenia w przypadku wyłączenia kolei z jakichkolwiek przyczyn.
13. W wypadku kontuzji, choroby lub innej okoliczności uniemożliwiającej korzystanie z karnetu Klient może wnioskować o zmianę terminu zakupionego karnetu. Przeniesiony karnet będzie obowiązywać tylko na terenie SON S.A w wybranym terminie, jednak nie dalej niż do końca sezonu 2023/24. Ośrodek zastrzega prawo do indywidualnego rozpatrzenia wniosku. Zalecane jest wykupienie dodatkowego ubezpieczenia w wybranym przez Klienta towarzystwie ubezpieczeniowym celem zabezpieczenia na wypadek zdarzenia losowego.
14. Klient ma prawo składania lub zgłaszania reklamacji i zastrzeżeń w Biurze Obsługi Klienta Ośrodka, w którym zakupił karnet lub kierując pisemną reklamację odpowiednio 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 i urządzeniach samoobsługowych 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, w kioskach samoobsługowych AOM, zakupy dokonane za pośrednictwem Hotelu Gronie Ski&Bike).
15. 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).

16. 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 14 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.2020.287), 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 rozstrzygania 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](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL).

V. 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/onas/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: 30 października 2023 r.