

REGULAMIN KORZYSTANIA Z BILETÓW I KARNETÓW OŚRODKA SZCZYRK MOUNTAIN RESORT W SEZONIE LETNIM 2026

Regulamin korzystania z biletów i karnetów zbliżeniowych na urządzenia transportu linowego Szczyrkowskiego Ośrodka Narciarskiego S.A. (SON S.A.) w Szczyрку.

PREAMBUŁA

Korzystanie z urządzeń transportu linowego i infrastruktury Szczyrkowskiego Ośrodka Narciarskiego S.A. możliwe jest tylko i wyłącznie poprzez zakup karnetu w postaci elektronicznej karty zbliżeniowej, biletu z kodem kreskowym lub biletu z wbudowanym czipem. 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. Ośrodek prowadzi sprzedaż biletów:
 - a) w kasie ośrodka w formie plastikowej karty elektronicznej (zbliżeniowej) – z kaucją, oraz biletów w formie papierowej bez kaucji, po cenach wynikających z cenników dostępnych w kasach Ośrodka i na stronie internetowej **www.szczyrkowski.pl** w zakładce „Cennik”.
 - b) on line – za pośrednictwem programu Gopass, po cenach wynikających z cenników programu Gopass dostępnych na stronie **www.gopass.travel**. Warunki sprzedaży karnetów nabywanych za pośrednictwem Programu Gopass są regulowane w Ogólnych Warunkach Handlowych Programu Gopass na stronie **www.gopass.travel**.
 - c) w kioskach samoobsługowych AOM prowadzonych przez SON S.A., na zasadach opisanych poniżej w pkt. I.3.
2. Ceny karnetów do nabycia w kasach różnią się od cen karnetów nabywanych on line za pośrednictwem programu Gopass. W kasach Ośrodka nie ma możliwości zakupu karnetu po cenie sprzedaży oferowanej w programie Gopass.
3. Zakup karnetu w kiosku samoobsługowym AOM prowadzonym przez SON S.A. może nastąpić bez rejestracji w programie Gopass albo po uprzednim zarejestrowaniu w Programie Gopass. W przypadku zakupu w kiosku AOM bez rejestracji do programu Gopass, karnety są oferowane po cenach obowiązujących w danym dniu w kasie ośrodka, a klient wraz z karnetem nabywa w kiosku AOM kartę zbliżeniową za cenę 15 zł. W przypadku zakupu w kiosku AOM z rejestracją do programu Gopass, karnety są oferowane po cenach obowiązujących w programie Gopass dla karnetów nabywanych w kioskach AOM. W przypadku gdy klient posiada

już kartę Gopass, karnet nabywany w kiosku AOM jest automatycznie zapisywany na jego karcie. Klient może również dokonać w kiosku AOM rejestracji do programu Gopass, a wówczas zobowiązany jest do nabycia w kiosku AOM karty Gopass w cenie 15 zł. Cennik karnetów nabywanych w kioskach AOM z rejestracją do programu Gopass lub bez tej rejestracji są publikowane w cenniku na stronie **www.szczyrkowski.pl**.

4. Nabywając bilet w kasie ośrodka, klient może dokonać płatności gotówką lub kartą płatniczą z użyciem terminala płatniczego. Nabywając bilet za pośrednictwem programu Gopass klient dokonuje płatności za pośrednictwem platformy płatniczej Payu, z wykorzystaniem dostępnych na tej platformie form płatności (przelew bankowości internetowej, karta płatnicza itp.), albo z użyciem środków zgromadzonego na koncie Gopass klienta (środki GoX). Nabywając bilet w kiosku AOM, klient dokonuje płatności kartą płatniczą.

Bilety sprzedawane w kasach ośrodka oraz online przez **www.gopass.travel** to bilety turystyczne lub bilety dla rowerzystów.

Bilety dla rowerzystów są sprzedawane w formie biletów:

- a) **obejmujących jeden wjazd** - tzn. bilet rowerowy „1 jazda w górę” gondolą A1 na trasie: Szczyrk - Gondola - Hala Skrzyczeńska lub kanapą B5 na trasie: Hala Skrzyczeńska - Zbójnicka Kopa.
 - b) **karnetów terminowych (1-dniowych, 2-dniowych, 3-dniowych)** Karnety rowerowe uprawniają do przejazdu wyłącznie do góry tj. gondolą A1 na trasie: Szczyrk Gondola - Hala Skrzyczeńska oraz kanapą B5 na trasie: Hala Skrzyczeńska - Zbójnicka Kopa. Nie jest możliwe wykorzystanie karnetu w celu zjazdu w dół koleją wraz z rowerem tj. gondolą A1 na trasie Hala Skrzyczeńska - Szczyrk Gondola oraz kanapą B5 Zbójnicka Kopa - Hala Skrzyczeńska.
 - c) karnetu sezonowego GRAVITY CARD, których regulamin sprzedaży znajduje się na stronie
5. **Obowiązuje zakaz przewożenia rowerów elektrycznych na kanapie B5 na trasie Hala Skrzyczeńska - Zbójnicka Kopa - w obie strony. Modyfikacja techniczna roweru elektrycznego lub wymontowanie baterii nie uprawnia użytkownika do przewiezienia roweru elektrycznego na kanapie B5. Decyzja o odmowie przewozu roweru należy każdorazowo do obsługi ośrodka.**
 6. **Obowiązuje zakaz przewożenia wózków dziecięcych na kanapie B5 na trasie Hala Skrzyczeńska - Zbójnicka Kopa - w obie strony, o ile konstrukcja lub rozmiar wózka uniemożliwia jego bezpieczny transport. Decyzja o odmowie przewozu wózka dziecięcego należy każdorazowo do obsługi ośrodka.**
 7. Klient jest zobowiązany do prawidłowego umieszczenia i zabezpieczenia roweru podczas przejazdu koleją. W przypadku utraty lub uszkodzenia roweru spowodowanego nieprawidłowym umieszczeniem lub zabezpieczeniem przez klienta w czasie przejazdu koleją - ośrodek nie ponosi odpowiedzialności.
 8. Dla grup zorganizowanych (min. 20 osób) przysługuje 10% zniżki w zależności od rodzaju biletu i kategorii wiekowych. Zniżka nie dotyczy sprzedaży w systemie GOPASS oraz w 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 dla grup zorganizowanych.
 9. 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 z rodzicem lub dorosłym opiekunem.
10. Dzieci w wieku od 6 lat do dnia poprzedzającego dzień ukończenia 12 lat są uprawnione do zakupu biletu/karnetu ulgowego (DZIECI) wg cennika na podstawie okazanego w momencie zakupu dokumentu potwierdzającego wiek.
 11. 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) wg cennika na podstawie okazanego w momencie zakupu dokumentu potwierdzającego wiek/ważnej legitymacji studenckiej karty ISIC, ITIC, EURO 2026, GO26, okazując w kasie kartę wraz z dokumentem tożsamości.
 12. Seniorzy, którzy ukończyli 60 lat, są uprawnieni do zakupu biletu/karnetu (SENIOR) ulgowego wg cennika na podstawie okazanego w momencie zakupu dokumentu potwierdzającego wiek.
 13. Osoby niepełnosprawne są uprawnione do zakupu biletu/karnetu zniżkowego. Wysokość zniżki dla osoby niepełnosprawnej wynosi 30 %. Udzielenie zniżki jest możliwe na podstawie ważnej legitymacji osoby niepełnosprawnej.
 14. Osoby posiadające Kartę Górala są uprawnione do zakupu biletu turystycznego zniżkowego, z wyłączeniem biletu sezonowego turystycznego. Wysokość zniżki dla osób posiadających Kartę Górala wynosi 15%. Udzielenie zniżki jest możliwe na podstawie ważnej Karty Górala.
 15. Osoby posiadające Kartę Dużej Rodziny są uprawnione do zakupu biletu turystycznego zniżkowego, z wyłączeniem biletu sezonowego turystycznego. Wysokość zniżki dla osób posiadających Kartę Dużej Rodziny wynosi 20%. Udzielenie zniżki jest możliwe na podstawie ważnej Karty Dużej Rodziny.
 16. Łączenie zniżek nie jest możliwe. Obowiązuje cena najkorzystniejsza dla klienta. Klient jest zobowiązany przed zakupem do wskazania rodzaju zniżki, z której chciałby skorzystać.
 17. Bilet i karnet terminowy uprawniają do korzystania z urządzeń wyciągowych tylko przez jedną osobę.
 18. Bilety i karnety terminowe są nieprzenośne i niezbywalne – użytkownikiem biletu terminowego może być tylko i wyłącznie osoba, która posłużyła się karnetem w momencie pierwszego przejścia przez bramkę.
 19. Na życzenie personelu ośrodka lub organów kontroli, należy okazać bilet (kartę). Odmowa okazania skutkuje zablokowaniem możliwości dalszego korzystania z karnetu.
 20. Bilety i karnety terminowe zakupione trybie on-line są ważne tylko w okresie czasu, na który zostały wykupione, to znaczy przypadku karnetów kilku dniowych w następujących po sobie dniach.
 21. Bilety i karnety terminowe zakupione offline w kasach ośrodka są ważne od dnia zakupu, w następujących po sobie dniach.
 22. Karnet turystyczny Pętla Szczyrkowska oraz 1 odcinek są ważne w dniu, na który zostały zakupione.
 23. Za plastikową kartę zbliżeniową nabytą w kasie ośrodka pobierana jest kaucja zwrotna w wysokości 10zł (nie dotyczy sprzedaży karnetów w systemie GOPASS). Kaucję za karnet można otrzymać po zwrocie karty w kasie Ośrodka, w godzinach jego funkcjonowania, do końca sezonu letniego 2026.
 24. Za sezon letni 2026 w Ośrodku SON S.A. uważa się okres od 1 kwietnia 2026 r. do 15 listopada 2026 r. Ośrodek zastrzega sobie prawo do skrócenia lub przedłużenia sezonu letniego.

25. W przypadku chęci uzyskania faktury VAT potwierdzającej zakup biletu, klient zobowiązany jest do poinformowania obsługi o tym przed dokonaniem zakupu. Wystawienie faktury VAT na podstawie paragonu, po zakończonej transakcji nie będzie możliwe. W przypadku zakupu online wystawienie faktury VAT na firmę nie jest możliwe.
26. Przed rozpoczęciem korzystania z urządzeń transportu linowego Ośrodka, klient zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem Ośrodka.

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. Ośrodek nie ponosi 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. Prosimy o zwracanie uwagi 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.
7. Użytkownikiem karnetu może być tylko i wyłącznie osoba, która posłużyła się karnetem w momencie pierwszego przejścia przez bramkę.
8. Kontrola video – Face Recogintion System. Funkcjonujący w Ośrodku elektroniczny system kontroli karnetów weryfikuje prawidłowość posługiwania się przez użytkowników karnetami terminowymi. W trakcie przejść przez bramki rejestrowane są zdjęcia użytkownika powiązanego z danym karnetem.
9. Zdjęcia przechowywane są do 30 dni od daty upłynięcia 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.
- 10. W przypadku nieprzestrzegania postanowień niniejszego regulaminu, 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).**
11. Bilet rowerowy jest zapisany na karcie magnetycznej. Karta magnetyczna stanowi jedyny akceptowalny nośnik dla tego typu biletów. Osoby korzystający z biletów turystycznych mogą posługiwać się biletami w formie kodu QR.

III. UTRATA, KRADZIEŻ I USZKODZENIE NOŚNIKA (KARTY CHIPOWEJ)

1. Utrata lub kradzież nośnika:
 - a) Posiadacz biletu jest zobowiązany bezzwłocznie zgłosić utratę lub kradzież biletu w Centrum Obsługi Klienta pod Gondolą lub poprzez przesłanie wiadomości na adres **info@gopass.pl** lub **info@szczyrkowski.pl**. Posiadacz jest w takiej sytuacji zobowiązany przedłożyć dowód osobisty (lub inny dokument potwierdzający tożsamość) osoby, na której nazwisko została wydany karnet (ewentualnie przedstawiciela prawnego takiej osoby).
 - b) Ośrodek ma prawo zażądać od posiadacza biletu turystycznego lub biletu rowerowego okazania e-maila potwierdzającego zakup – dotyczy biletów nabytych za pośrednictwem systemu Gopass. Dopiero po zgłoszeniu utraty lub kradzieży oraz przedłożeniu wymaganych dokumentów nośnik zostanie zablokowany najpóźniej do 24h.
 - c) Opłata za wystawienie zastępczego biletu wynosi 12 zł. Posiadacz sezonowego biletu turystycznego lub 6 sezonowego biletu rowerowego ureguluje oprócz opłaty za wydanie zastępczego biletu, także opłatę za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 15 zł. Klient jest zobowiązany zapłacić opłaty przed wystawieniem zastępczego nośnika.
 - d) W przypadku wykorzystania biletu turystycznego lub biletu rowerowego przez osobę nieuprawnioną przed zgłoszeniem utraty lub kradzieży biletu oraz zablokowaniem nośnika przez podmiot zarządzający, posiadacz biletu nie jest uprawniony do uzyskania biletu zastępczego.
2. Uszkodzenie nośnika:
 - a) W przypadku uszkodzenia nośnika jego posiadacz jest zobowiązany bezzwłocznie zgłosić ten fakt w Centrum Obsługi Klienta pod Gondolą lub w kasie ośrodka SON S.A. Posiadacz jest zobowiązany przedłożyć wraz z uszkodzonym nośnikiem biletu turystycznego lub biletu rowerowego dowód tożsamości osoby, na której nazwisko został wydany (ewentualnie przedstawiciela prawnego takiej osoby). Podmiot zarządzający ma prawo zażądać od posiadacza biletu okazania potwierdzenia zakupu. Opłata za wystawienie zastępczego biletu wynosi 12 zł.
 - b) W przypadku wystawienia zastępczego biletu, posiadacz biletu turystycznego lub biletu rowerowego ureguluje oprócz opłaty za wydanie zastępczego biletu, także opłatę za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 15 zł. Klient jest zobowiązany zapłacić opłaty przed wystawieniem zastępczego nośnika.
3. Brak (zapomnienie) nośnika:
 - a) Jeśli przyjeżdżając do ośrodka narciarskiego klient zapomni o zabraniu nośnika (KEY CARD), może zostać mu wydany zastępczy nośnik biletu.
 - b) Opłata za wystawienie zastępczego biletu wynosi 12 zł. W przypadku wystawienia zastępczego biletu, posiadacz biletu turystycznego lub biletu rowerowego ureguluje oprócz opłaty za wydanie zastępczego biletu, także opłatę za zbliżeniową kartę chipową w wysokości 15 zł. Klient jest zobowiązany zapłacić opłaty przed wystawianiem zastępczego nośnika.

IV. REKLAMACJE I ZWROTY

1. Nie stanowią podstawy do całkowitego lub częściowego zwrotu należności za karnet lub bilet: znaczna frekwencja na kolejach, wyciągach lub trasach rowerowych albo wyłączenie z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych, które uniemożliwia przez okres krótszy niż 60 minut korzystanie z ponad 50% infrastruktury objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej **www.szczyrkowski.pl**.
2. Cena biletów i karnetów nabytych w drodze promocji/konkursu nie podlega zwrotowi.
3. Kaucja za kartę nie podlega zwrotowi w wypadku utraty lub widocznego uszkodzenia mechanicznego karty.
4. W przypadku biletów dla rowerzystów na jednorazowy wjazd, w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z infrastruktury objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej **www.szczyrkowski.pl**, klientowi (w zależności od jego wyboru) przysługuje:
 - a) taki sam bezpłatny bilet, jaki był zakupiony na dany dzień, kiedy ośrodek nie mógł funkcjonować - do wykorzystania w innym terminie w okresie bieżącego sezonu letniego; albo
 - b) zwrot ceny za nabyty bilet;
z zastrzeżeniem, że w przypadku biletów zakupionych w kasie Ośrodka - zwrot następuje w gotówce, a w przypadku biletów zakupionych online za pośrednictwem programu Gopass - zwrot następuje albo na konto z którego dokonano płatności (gdy płatność nastąpiła za pośrednictwem bankowości elektronicznej), w formie zwrotu środków GoX na konto Gopass, z którego dokonano zakupu karnetu (jeżeli płatność nastąpiła z użyciem tych punktów), albo na żądanie klienta w formie przelewu na konto bankowe wskazane przez klienta.
5. W przypadku karnetów dla rowerzystów jednodniowych lub kilkudniowych, w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych przed godziną 12:00, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z infrastruktury turystycznej i rowerowej objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej **www.szczyrkowski.pl**, z zastrzeżeniem regulacji punktu IV. 8, klientowi (w zależności od jego wyboru) przysługuje:
 - a) bezpłatny całodzienny karnet rowerowy w ramach rekompensaty za utracony dzień - do wykorzystania w innym terminie w okresie bieżącego sezonu letniego albo
 - b) zwrot całości ceny za karnet - w przypadku karnetów jednodniowych albo
 - c) zwrot części ceny za karnet, równy proporcjonalnie cenie za jeden dzień - w przypadku karnetów kilkudniowych;
przy czym, w przypadku biletów zakupionych w kasie Ośrodka - zwrot następuje w gotówce, a w przypadku biletów zakupionych online za pośrednictwem programu Gopass - zwrot następuje albo na konto z którego dokonano płatności (gdy płatność nastąpiła za pośrednictwem bankowości elektronicznej), w formie zwrotu środków GoX na konto Gopass, z którego dokonano zakupu karnetu (jeżeli płatność nastąpiła

- z użyciem tych punktów), albo na żądanie klienta w formie przelewu na konto bankowe wskazane przez klienta.
6. W przypadku karnetów dla rowerzystów jednodniowych lub kilkudniowych, w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych po godzinie 12:00, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z infrastruktury turystycznej i rowerowej objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej **www.szczyrkowski.pl**, z zastrzeżeniem regulacji punktu IV. 8, klientowi (w zależności od jego wyboru) przysługuje:
- bezpłatny 4-godzinny karnet rowerowy w ramach rekompensaty - do wykorzystania w innym terminie w okresie bieżącego sezonu letniego; albo
 - zwrot 50% ceny za karnet - w przypadku karnetów jednodniowych; albo
 - zwrot części ceny za karnet, równy proporcjonalnie 50% ceny za jeden dzień - w przypadku karnetów kilkudniowych;
przy czym, w przypadku biletów zakupionych w kasie Ośrodka - zwrot następuje w gotówce, a w przypadku biletów zakupionych online za pośrednictwem programu Gopass - zwrot następuje albo na konto z którego dokonano płatności (gdy płatność nastąpiła za pośrednictwem bankowości elektronicznej), w formie zwrotu środków GoX na konto Gopass, z którego dokonano zakupu karnetu (jeżeli płatność nastąpiła z użyciem tych punktów), albo na żądanie klienta w formie przelewu na konto bankowe wskazane przez klienta.
7. W przypadku karnetów turystycznych, w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z infrastruktury turystycznej objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej **www.szczyrkowski.pl**, klientowi (w zależności od jego wyboru) przysługuje:
- bezpłatny karnet turystyczny w ramach rekompensaty - do wykorzystania w innym terminie w okresie bieżącego sezonu letniego albo
 - zwrot całości ceny za karnet - o ile w danym dniu klient nie skorzystał z karnetu na żadnym odcinku kolei,
 - zwrot części ceny za karnet, proporcjonalny do liczby niewykorzystanych przejazdów na odcinkach kolei wyłączonych z użytkowania,
z zastrzeżeniem, że w przypadku biletów zakupionych w kasie Ośrodka - zwrot następuje w gotówce, a w przypadku biletów zakupionych online za pośrednictwem programu Gopass - zwrot następuje albo na konto z którego dokonano płatności (gdy płatność nastąpiła za pośrednictwem bankowości elektronicznej), w formie zwrotu środków GoX na konto Gopass, z którego dokonano zakupu karnetu (jeżeli płatność nastąpiła z użyciem tych punktów), albo na żądanie klienta w formie przelewu na konto bankowe wskazane przez klienta.
8. Zwrot opisany, w punktach IV. 5-6 przysługuje wyłącznie, w sytuacji, gdy klient w danym dniu, po zatrzymaniu kolei i jej późniejszym uruchomieniu, nie skorzystał z biletu.
9. Reklamacje i zwroty uwzględniane są wyłącznie na podstawie dowodu zakupu, w danym Ośrodku, w którym karnet został zakupiony.
10. Klient ma prawo składania lub zgłaszania reklamacji i zastrzeżeń w Infocentrum Ośrodka lub kasach Ośrodka lub kierując pisemną reklamację na adres: Szczyrkowski Ośrodek Narciarski S.A. ul. Narciarska 10, 43-370 Szczyrk lub na adres email: **reklamacje@szczyrkowski.pl**.

11. W przypadku karnetów/biletów zakupionych online lub w kiosku samoobsługowym, reklamację należy złożyć pod adres e-mail: **reklamacje@gopass.pl**.
12. W przypadku, gdy klient, będący konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r. poz. 380, 585, 1579 i 2255), 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 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://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en?prefLang=pl

V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Informacje na temat ochrony danych osobowych w poszczególnych ośrodkach są zawarte 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.

Regulamin wchodzi w życie z dniem: 1 marca 2026.