

# REGULAMIN KORZYSTANIA Z BILETÓW I KARNETÓW WSPÓLNYCH OŚRODKÓW SEZON ZIMOWY 2024/25

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).
2. Karnety są sprzedawane:
  - a. w kasach Ośrodków, po cenach wynikających z cenników dostępnych w kasach Ośrodków i na stronach internetowych [www.szczyrkowski.pl](http://www.szczyrkowski.pl) oraz [www.skrzyczne.cos.pl](http://www.skrzyczne.cos.pl);

- b. on line, przy czym SON S.A. prowadzi sprzedaż karnetów – za pośrednictwem programu Gopass, po cenach wynikających z cenników programu Gopass dostępnych na stronie [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel), natomiast COS prowadzi sprzedaż za pośrednictwem platformy sprzedażowej [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl), po cenach wynikających z cenników opublikowanych na tej platformie,
- c. w kioskach samoobsługowych AOM prowadzonych przez SON S.A., po cenach wynikających z cenników programu Gopass dostępnych na stronie [www.szczyrkowski.pl](http://www.szczyrkowski.pl)

Ceny karnetów do nabycia w kasach różnią się od cen karnetów nabywanych on line za pośrednictwem programu Gopass oraz platformy sprzedażowej [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl). W kasach Ośrodków nie ma możliwości zakupu karnetu po cenie sprzedaży oferowanej w programie Gopass oraz na platformie [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl)

- 3. Nabywając bilet w kasie ośrodka, klient może dokonać płatności gotówką lub karta 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 zgromadzonych na koncie Gopass klienta. Nabywając bilet w kiosku AOM, klient dokonuje płatności kartą płatniczą. Nabywając bilet za pośrednictwem strony [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl) klient dokonuje płatności za pośrednictwem platformy płatniczej Przelewy24 z wykorzystaniem dostępnych na tej platformie form płatności (przelew bankowości internetowej, karta płatnicza itp.),
- 4. W sezonie 2024/25 dla karnetów sprzedawanych 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](http://www.szczyrkowski.pl), [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel) oraz w punktach obsługi i infocentrum SON S.A.
- 5. Ceny karnetów dostępnych do nabycia na stronie [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl), w sezonie 2024/25 będą publikowane w cennikach na stronie [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl).
- 6. Warunki sprzedaży karnetów nabywanych za pośrednictwem Programu Gopass są regulowane w Ogólnych Warunkach Handlowych Programu Gopass na stronie [www.gopass.travel.pl](http://www.gopass.travel.pl).
- 7. Warunki sprzedaży karnetów nabywanych za pośrednictwem platformy [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl) są regulowane w regulaminach opublikowanych na stronie [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl) oraz [www.skrzyczne.cos.pl](http://www.skrzyczne.cos.pl)
- 8. 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. Karnety zakupione w kasach ośrodków oraz w systemie Gopass są ważne od wskazanego dnia, na który zostały zakupione i obowiązują na dni następujące po sobie. Karnety zakupione za pośrednictwem platformy [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl) są ważne w trakcie sezonu (wysokiego lub niskiego), na który zostały zakupione. Wspólny karnet nie uprawnia do korzystania z usługi Fresh Track w SON S.A., Jazdy Sylwestrowej, a także do jazdy wieczornej. W celu skorzystania z wyżej wymienionych usług – klient

musi zakupić osobny karnet na usługi Fresh Track, , Jazdę Sylwestrową albo na jazdę wieczorną – zgodnie z indywidualną ofertą Ośrodków.

9. 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.
10. 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. 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](mailto:reklamacje@gopass.pl).
11. Karnet na jazdę dzienną jedno- lub kilkudniowy nie uprawnia do korzystania z jazdy wieczornej w ośrodkach SON S.A oraz BSA.
12. Karnety na jazdę dzienną, jazdę wieczorną, Jazdę Sylwestrową oraz Gopass SKI Sezonówka oraz Gopass SKI Flexi Sezonówka, nie uprawniają do wstępu do strefy Maxiland oraz korzystania z wyciągu oznaczonego literą M na terenie SON S.A.. Wstęp do strefy Maxiland i korzystanie z wyciągu M jest osobno biletowane. Możliwość wstępu jest zależna od ilości osób przebywających w strefie Maxiland.
13. 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.
14. W Sylwestra tj. 31.12.2024 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. Karnetyienne, Gopass SKI Sezonówka oraz Gopass SKI Flexi Sezonówka nie obowiązują na wydarzenie Jazda Sylwestrowa. Szczegóły dotyczące karnetu Jazda Sylwestrowa dostępne są w odrębnym regulaminie usługi.
15. Ośrodek SON S.A. 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 usługi Fast Pass w kasach ośrodka oraz online za pośrednictwem programu Gopass – wyłącznie 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](http://www.szczyrkowski.pl) oraz w kasach biletowych. Dopłata jest naliczana za każdy dzień rozszerzenia karnetu.
16. Klient ma możliwość zakupu w kasach Ośrodków. 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 danego karnetu. Karnety godzinowe obowiązują na terenie SON S.A, BSA oraz COS.

17. 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](http://www.szczyrkowski.pl) , [www.skrzyczne.cos.pl](http://www.skrzyczne.cos.pl)
18. Karnety terminowe uprawniają do korzystania z urządzeń wyciągowych tylko przez jedną osobę. Wyjątek stanowią dzieci do 6 roku życia, które korzystają z wyciągów bezpłatnie pod warunkiem, że korzystanie z usług odbywa się pod opieką osoby dorosłej posiadającej ważny karnet terminowy obowiązujący na wszystkich Ośrodkach (Wspólny karnet).
19. 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 w kasie Ośrodka) lub osoba, na którą bilet został wydany (dotyczy karnetów zakupionych online w systemie Gopass).
20. Karnet terminowy jest ważny wyłącznie w terminie i na okres, na który został wykupiony.
21. 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 10.05.2025 r.
22. 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.
23. 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.
24. 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>.
25. Sezon narciarski 2024/25 w Ośrodku SON S.A. rozpoczyna się 14 grudnia 2024 roku i trwa nie dłużej niż do dnia 30 marca 2025 roku.
26. 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 30 marca 2025 roku lub wcześniej – w przypadku wcześniejszego zakończenia sezonu narciarskiego 2024/25.
27. 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.

28. 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 10 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 10 zł. Cennik karnetów nabywanych w kioskach AOM z rejestracją do programu Gopass są publikowane w cenniku na stronie [www.szczyrkowski.pl](http://www.szczyrkowski.pl)
29. W przypadku zgubienia, zapomnienia bądź uszkodzenia posiadanej przez klienta karty z logiem GOPASS, klient może nabyć nową kartę z logiem GOPASS w punkcie Infocentrum za kwotę 30 zł, która obejmuje: opłatę za wydanie nowej karty GOPASS w kwocie 10 zł oraz opłatę za przeniesienie karnetu na nową kartę, która wynosi 20 zł.
30. Odbiór karty Gopass (pierwszej i kolejnej) zakupionej online na stronie [www.gopass.travel](http://www.gopass.travel) jest możliwy, po okazaniu dowodu zakupu w SON S.A - 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 BSA.
31. W przypadku zakupu karnetu w kiosku AOM bez rejestracji w programie Gopass, klient otrzymuje dowód zakupu w formie paragonu bezpośrednio w kiosku AOM. W przypadku zakupu karnetu w kiosku AOM z rejestracją do programu GOPASS wystawiana jest faktura w wersji elektronicznej, która jest dostępna na koncie Klienta w zakładce Moje Zamówienia przy wybranym zamówieniu. 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.
32. Podmioty gospodarcze mogą uzyskać fakturę za zakupione usługi przy zakupie w kasie Ośrodka lub przez platformę B2B – prowadzącą sprzedaż dla firm.
33. Karnet Gopass SKI Sezonówka oraz Gopass SKI Flexi Sezonówka 2024/25 uprawnia posiadacza karnetu do korzystania również z wieczornej jazdy na nartach w Szczyrkowskim Ośrodku Narciarskim. **Karnet Gopass SKI Sezonówka oraz Gopass SKI Flexi Sezonówka 2024/2025 nie uprawnia do jazdy na terenie Beskid Sport Arena w Szczyрку (BSA)** oraz nie uprawnia posiadacza karnetu do korzystania z usługi Fresh Track oraz Jazdy Sylwestrowej na terenie Szczyrkowskiego Ośrodka Narciarskiego. Zasady korzystania z karnetu Gopass SKI Sezonówka oraz Gopass SKI Flexi Sezonówka są opisane w Ogólnych Warunkach Handlowych Programu Gopass, dostępnych na stronie [www.gopass.travel](http://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 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.1-6 regulaminu (wiek, niepełnosprawność) podlega ocenie w chwili zakupu, a nie w dniu korzystania z usługi objętej karnetem.

### **III. KORZYSTANIE ZBRAMEK**

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 6 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 monoski 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 powiązanego z danym karnetem. 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](http://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 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](http://www.szczyrkowski.pl), [www.beskidsportarena.pl](http://www.beskidsportarena.pl), [www.skrzyczne.cos.pl](http://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 karty skutkuje zablokowaniem możliwości dalszego korzystania z karnetu.
4. W przypadku karnetów jednodniowych lub kilkudniowych, niezależnie od tego czy zostały zakupione w kasie ośrodka czy za pośrednictwem strony [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl) czy programu Gopass albo w kiosku AOM (z wyjątkiem karnetu Gopass SKI Sezonówka lub Gopass SKI Flexi Sezonówka):
  - a. w razie wyłączenia 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](http://www.szczyrkowski.pl), klientowi, w zależności od jego wyboru, przysługuje:
    - 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 w kasie Ośrodka – zwrot następuje w gotówce, a w przypadku karnetów zakupionych online za pośrednictwem programu Gopass – zwrot następuje, albo w formie

- doładowania na konto Gopass, z którego dokonano zakupu karnetu, albo na żądanie klienta w formie przelewu na konto bankowe wskazane przez klienta;
- albo
- bezpłatny 1-dniowy karnet na jazdę dzienną obowiązujący **wyłącznie na terenie SON S. A.** na kolejach A1, B1, B2, B5, C3, zgodnie z ich dostępnością w ośrodku
- b. w razie wyłączenia 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](http://www.szczyrkowski.pl), klientowi, w zależności od jego wyboru, przysługuje:
- 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;
- z zastrzeżeniem, że w przypadku karnetów zakupionych w kasie Ośrodka – zwrot następuje w gotówce, a w przypadku karnetów zakupionych online za pośrednictwem programu Gopass – zwrot następuje, albo w formie doładowania na konto Gopass, z którego dokonano zakupu karnetu, albo na żądanie klienta w formie przelewu na konto bankowe wskazane przez klienta;
- albo
- bezpłatny czterogodzinny karnet obowiązujący **wyłącznie na terenie SON S.A.** na kolejach A1, B1, B2, B5, C3, zgodnie z ich dostępnością w ośrodku.
5. **W przypadku karnetów na jazdę wieczorną**, w razie wyłączenia 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](http://www.szczyrkowski.pl), klientowi przysługuje zwrot całości ceny za karnet, z zastrzeżeniem, że w przypadku karnetów zakupionych 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, albo na żądanie klienta – w formie przelewu na konto bankowe wskazane przez klienta. 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 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](http://www.szczyrkowski.pl), klientowi przysługuje zwrot całości ceny za karnet. Zwrot następuje w gotówce, w kasie ośrodka, w którym dokonano zakupu.



7. Klient nie jest 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 korzystał z karnetu.
11. Zwrot w formie doładowania na konto Gopass, następuje w złotych (PLN) i może zostać wykorzystany na zakup produktów/usług oferowanych w ramach programu Gopass, których cena jest wyrażona w złotych (PLN).
12. Podstawą do złożenia reklamacji lub żądania zwrotów, o których mowa w pkt III. 4-6 regulaminu jest przedstawienie dowodu zakupu karnetu (taki jak paragon, potwierdzenie transakcji kartą, faktura, wyciąg z rachunku bankowego itp.).
13. Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu kosztów zakwaterowania, dojazdu, wyżywienia, wypożyczenia sprzętu i ubezpieczenia, w przypadku wyłączenia kolei z jakichkolwiek przyczyn.
14. Klient ma prawo składania lub zgłaszania reklamacji i zastrzeżeń w Biurze Obsługi Klienta Ośrodka, w którym zakupił karnet lub kierując pisemną reklamacją odpowiednio na adres:
  - a. Szczyrkowski Ośrodek Narciarski S.A. ul. Narciarska 10, 43-370 Szczyrk, email: [reklamacje@szczyrkowski.pl](mailto:reklamacje@szczyrkowski.pl) (zakupy dokonane w kasach SON S.A.).
  - b. Centralny Ośrodek Sportu, ul. Myśliwska 45, 43-370 Szczyrk, email: [reklamacje.skrzyczne@cos.pl](mailto:reklamacje.skrzyczne@cos.pl) (zakupy dokonane w kasach COS oraz za pośrednictwem platformy [www.cospass.pl](http://www.cospass.pl) )
  - c. Beskid Sport Arena, ul. Grzybowa 1, 43-370 Szczyrk (zakupy dokonane w kasach BSA).
  - d. Centrum Obsługi Klienta Programu Gopass: [reklamacje@gopass.pl](mailto:reklamacje@gopass.pl) (zakupy dokonane online za pośrednictwem strony [www.gopass.travel](http://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 (zwrot kaucji nie dotyczy kart nabytych w systemie GOPASS).
16. W przypadku, gdy klient, będący konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – 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>

## **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/](http://www.tmr.sk/onas/gdpr/) i dostępne na stronie internetowej [www.szczyrkowski.pl](http://www.szczyrkowski.pl) w zakładce Polityka Prywatności.
  - b. dla COS: w Ochrona Danych Osobowych– RODO dostępne na stronie internetowej: <https://cos.pl/5358/polityka-prywatnosci>
  - c. dla BSA: W Polityce prywatności opublikowanej na stronie internetowej: [www.beskidsportarena.pl/polityka-prywatnosci](http://www.beskidsportarena.pl/polityka-prywatnosci)

Regulamin wchodzi w życie z dniem: 04 listopada 2024 r.