

REGULAMIN
zakupu i korzystania z biletów oraz karnetów na terenie Kolei Linowej Szyndzielnia
obowiązuje od 1 sierpnia 2020 r.

§ 1.

Postanowienia wstępne

1. Podmiotem zarządzającym Koleją Linową Szyndzielnia i wieżą widokową ZIAD Tower jest Spółka ZIAD Bielsko-Biała S.A. z siedzibą w Bielsku-Białej, przy al. Armii Krajowej 220, wpisana przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000071046, o kapitale zakładowym wynoszącym 31 294 800 zł wpłaconym w całości, NIP 5471639980, REGON 070844350, zwana dalej „ZIAD”.

2. Sprzedaż biletów oraz karnetów przez ZIAD podlega regulacjom opisanym w tym regulaminie, zwanym dalej "**Regulaminem**".

3. Na potrzeby niniejszego regulaminu ZIAD wprowadza słowniczek i nadaje poniższym pojęciom następujące znaczenie:

3.1. **Kolej** – Kolej Linowa Szyndzielnia;

3.2. **Wieża Widokowa** – wieża widokowa przy górnej stacji Kolei;

3.3. **Konsument** – osoba fizyczna mająca zdolność do czynności prawnych, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, korzystająca z usług ZIAD, w szczególności Kolei i Wieży Widokowej;

3.4. **Bilety** – dokumenty, które uprawniają Konsumenta do korzystania z usług, jakie świadczy ZIAD na terenie Kolei, w tym Kolei i Wieży Widokowej, tj.:

- **Bilet na Kolej** – dokument, który uprawnia do przejazdu Koleją w jedną lub dwie strony oraz potwierdza zawarcie umowy przewozu bagażu podręcznego.

-**Bilet na Wieżę Widokową** – dokument, który uprawnia do wejścia na Wieżę Widokową;

3.5. **Karnety** – dokumenty, które uprawniają do wielokrotnego korzystania z przejazdów Koleją, w zależności od rodzaju wykupionej usługi. Karnety kilkudniowe i punktowe utrzymują ważność w kolejnych dniach od momentu aktywacji. Każdy Karnet jest indywidualny. Personalizacja i aktywacja następuje przy pierwszym przejściu przez bramkę z czytnikiem i kamerą;

3.6. **Karta Zbliżeniowa** – karta elektroniczna, na której zapisywane są Karnety, które zakupi Konsument, co umożliwi przejazd Koleją. Karta Zbliżeniowa ma formę karty zwrotnej;

3.7. **Kaucja** – kaucja zwrotna w wysokości 10 zł (słownie: dziesięć złotych) pobierana przy wydawaniu Karty Zbliżeniowej wskazanej w pkt 3.6. Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku utraty lub widocznego uszkodzenia mechanicznego Karty Zbliżeniowej;

3.8. **Bagaż Podręczny** – bagaż jaki uprawniony Konsument może mieć ze sobą podczas przejazdu Koleją: wózek dziecięcy, wózek inwalidzki, plecak, deskę snowboardową, jedną parę nart wraz z kijkami, pod warunkiem, że:

a) długość, szerokość i wysokość bagażu nie przekracza 40 x 40 x 50 cm; nie dotyczy to sprzętu narciarskiego, wózków dziecięcych i wózków inwalidzkich,

b) bagaż nie waży więcej niż 10 kg; nie dotyczy to sprzętu narciarskiego,

c) wózek dziecięcy mieści się w kabinie (jeśli nie przekracza wymiarów 80 x 130 cm);

3.9. **Bagaż Dodatkowy** – każdy bagaż, który nie jest bagażem podręcznym lub przekracza parametry podane w punkcie 3.8;

3.10. **Cennik** - dokument wskazujący aktualne ceny za poszczególne usługi ZIAD na terenie Kolei, w tym w szczególności ceny Biletów i Karnetów. Ceny podane są w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu zakupu danej usługi. Aktualny cennik dostępny jest w stacjach kolei linowej, biletomacie i na stronie www.kolej-szyndzielnia.pl;

4. Regulacje § 2 ust. 6-10 oraz § 7-9 niniejszego Regulaminu dotyczące Konsumentów stosuje się odpowiednio do osób korzystających z usług, jakie świadczy ZIAD na terenie Kolei, w związku z działalnością gospodarczą podmiotu nabywającego Bilety lub Karnet.

§ 2.

Informacje dla Konsumentów

1. Internetowa sprzedaż Biletów oraz Karnetów jest prowadzona przez firmę e-Skipass Sp. z o. o. z siedzibą w Nawojowej Górze, ul. Nawoja 1, 32-065 Krzeszowice, na zasadach określonych w Regulaminie Internetowej Sprzedaży E-skipass dostępnym na stronie www.szyndzielnia.e-pass.pl.
2. Internetowa sprzedaż Biletów oraz Karnetów odbywa się za pośrednictwem strony internetowej pod adresem www.szyndzielnia.e-pass.pl, zwanej dalej „**Internetowym Systemem Sprzedaży**”.
3. Cennik Biletów oraz Karnetów sprzedawanych za pośrednictwem Internetowego Systemu Sprzedaży zamieszczony jest pod adresem www.szyndzielnia.e-pass.pl.
4. Cennik Biletów oraz Karnetów sprzedawanych w automacie sprzedażowym umieszczony jest przy tym automacie.
5. Cennik Biletów oraz Karnetów sprzedawanych w kasach Kolei umieszczony jest przy kasach.
6. Konsument, który korzysta z Biletu lub Karnetu, powinien przestrzegać przepisów prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu, Regulaminu Kolei Linowej Szyndzielnia, Regulaminu Wieży Widokowej ZIAD Tower.
7. Konsument przyjmuje do wiadomości, że bezpieczne korzystanie z Wieży Widokowej oraz kursowanie Kolei zależy od panujących warunków atmosferycznych, oraz że w przypadku pogorszenia się tych warunków, kursowanie Kolei może zostać wstrzymane bez uprzedzenia i do odwołania. ZIAD informuje, że aktualny rozkład jazdy Kolei jest dostępny w stacjach Kolei.
8. Konsument jest zobowiązany do zapoznania się z godzinami otwarcia i godzinami kursowania Kolei i godzinami otwarcia Wieży Widokowej przed zakupem Karnetu lub Biletu. Jeśli Konsument zakupi Karnet kilkugodzinny lub całonocny wykraczający poza godziny otwarcia kolei, pozostała należność za niewykorzystany Karnet nie będzie mu zwracana.
9. W przypadku sprzedaży na rzecz podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą, faktura do paragonu może zostać wystawiona wyłącznie w sytuacji, gdy na paragonie potwierdzającym dokonanie sprzedaży zostanie zamieszczony NIP nabywcy, w związku z tym osoba dokonująca zakupu ma obowiązek zaznaczyć chęć otrzymania faktury przy zakupie Biletu lub Karnetu.
10. Przewóz Bagażu Podręcznego jest możliwy, jeśli Regulamin Kolei Linowej na to zezwala.
11. Przewóz Bagażu Dodatkowego podlega dodatkowej opłacie. ZIAD ma prawo odmówić przewiezienia Bagażu Dodatkowego.

§ 3.

Korzystanie z bramek wejściowych, kontrola i sankcje za złamanie Regulaminu

1. Zakupiony Bilet należy odczytać w wybranej bramce wejściowej zbliżając kod kreskowy do czytnika kodów.
2. Zakupiony Karnet na Karcie Zbliżeniowej należy umieścić w kieszeni po lewej stronie bluzy lub kurtki, na lewym przedramieniu lub lewym udzie. Odczyt Karty Zbliżeniowej następuje bezstykowo podczas przejścia przez bramkę.

3. W czasie korzystania z bramek należy posiadać przy sobie tylko jedną Kartę Zbliżeniową.
4. Przejście przez bramkę możliwe jest po zapaleniu się zielonej lampki oraz pojawieniu się na wyświetlaczu informacji i uprawnieniach do skorzystania z przejazdu.
5. Karnet jest aktywowany i personalizowany w momencie pierwszego przejścia przez bramkę. Jedyną osobą uprawnioną do korzystania z Karnetu w okresie jego obowiązywania jest osoba, która dokonała aktywacji i personalizacji Karty Zbliżeniowej. Personalizacja Karty Zbliżeniowej i Karnetu z osobą, która użyje go po raz pierwszy następuje dzięki kamerom zainstalowanym w bramkach wejściowych poprzez rejestrację wizerunku użytkownika. Przy kolejnych przejściach przez bramki następuje weryfikacja pierwszego zapisu z kamer. W przypadku niezgodności użytkownika następuje zablokowanie Karnetu przez obsługę Kolei.
6. Wizerunek użytkownika jest wykorzystywany tylko i wyłącznie do celów kontroli wykorzystania Karnetu zgodnie z niniejszym Regulaminem i jego przetwarzanie konieczne jest do realizacji umowy usługi przewozu. Wizerunek pozostaje zapisany w systemie kontroli dostępu wyłącznie przez okres ważności Karnetu. Po tym czasie zostaje automatycznie usunięty z systemu.
7. Zabrania się Konsumentowi, pod rygorem kary zablokowania Karnetu lub Biletu:
 - a) udostępniania innym osobom spersonalizowanego Karnetu,
 - b) korzystania z Biletu lub Karnetu w cenie ulgowej, gdy Konsument nie ma prawa do ulgi (stawek preferencyjnych).
8. Pracownicy obsługi mogą sprawdzać, czy Konsument przestrzega zasad korzystania z Karnetów.
9. W razie niezapłacenia należności za usługę lub nieokazania dokumentu uprawniającego do ulg, ZIAD odmawia Konsumentowi wykonania usługi do czasu nabycia przez niego właściwego uprawnienia przewozowego.

§ 4.

Kaucje

1. Karta Zbliżeniowa jest własnością ZIAD, Konsument jest jej posiadaczem na czas korzystania z usługi po wpłaceniu Kaucji. Kaucja wynosi 10 zł (słownie: dziesięć złotych) i Konsument opłaca ją przy zakupie Karnetu.
2. Zwrot Kaucji za Kartę Zbliżeniową można otrzymać do końca grudnia każdego roku, w którym zakończył się okres ważności Karnetu, pod warunkiem zwrócenia Karty Zbliżeniowej. Zwrot Kaucji można otrzymać tylko w kasie Kolei. Zwracana Karta Zbliżeniowa nie może posiadać pęknięć, odgięć lub innych widocznych uszkodzeń mechanicznych, w przeciwnym przypadku Konsument nie otrzyma zwrotu Kaucji.

§ 5.

Komu przysługują ulgowe bilety

1. Bilety ulgowe mogą otrzymać:
 - a) dzieci i młodzież w wieku szkolnym – na podstawie ważnej legitymacji szkolnej,
 - b) opiekunowie grup szkolnych: 1 opiekun na 10 podopiecznych,
 - c) studenci – na podstawie legitymacji studenckiej lub Euro 26,
 - d) osoby, które ukończyły 65 lat – na podstawie ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem,
 - e) osoby niepełnosprawne ze znacznym stopniem niepełnosprawności w myśl art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. (Dz. U. 2019 poz. 1172 ze zm.) (dawniej inwalidzi I grupy) – na podstawie legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności,

f) osoby niewidome poruszające się z przewodnikiem lub psem przewodnikiem osób niepełnosprawnych – na podstawie ważnej legitymacji osoby niepełnosprawnej lub ważnego orzeczenia o niepełnosprawności,

g) opiekun wyżej wymienionej osoby niepełnosprawnej z podpunktów e) i f),

h) weteran działań poza granicami państwa i weteran poszkodowany w działaniach poza granicami państwa w myśl ustawy o weteranach działań poza granicami państwa z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 1569 ze zm.) – na podstawie ważnej legitymacji weterana działań poza granicami państwa lub weterana poszkodowanego w działaniach poza granicami państwa.

2. Cennik przewiduje ulgi specjalne dla posiadaczy kart Rodzina Plus i Karty Seniora wydanych przez Gminę Bielsko-Biała.

3. Darmowe przejazdy przysługują dzieciom do ukończenia 4 roku życia – opiekun dziecka zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający wiek dziecka.

§ 6.

Odstąpienie od umowy (rezygnacja z woli Konsumenta z usług zakupionych za pośrednictwem Internetowego Systemu Sprzedaży)

Zasady zwrotów Biletów i Karnetów zakupionych w Internetowym Systemie Sprzedaży zawarte są w Regulaminie Internetowej Sprzedaży E-skipass dostępnym na stronie www.szyndzielnia.e-pass.pl.

§ 7.

Zasady zwrotów za Bilety i Karnety zakupione w kasach i automacie sprzedażowym kiedy ruch Kolei został wstrzymany ze względów bezpieczeństwa lub z przyczyn technicznych

1. Jeśli Kolej nie kursuje lub jej ruch został wstrzymany, ZIAD zwraca Konsumentom należność za niewykorzystane Bilety lub Karnety na zasadach przedstawionych w niniejszym paragrafie.

2. W sytuacjach nadzwyczajnych, Konsument ma prawo do zwrotu do 30 dni od dnia, w którym przejazd nie mógł zostać zrealizowany. Nie stanowi sytuacji nadzwyczajnej: mgła, deszcz, kolejka do przejazdu Koleją, a także kursowanie Kolei zgodnie z rozkładem jazdy.

3. Zasady i wysokość zwrotu opłaty za Bilety i Karnety zależą od przyczyn i terminu zwrotu.

4. Zasady zwrotu Karnetów (czasowych), gdy na czas co najmniej 1 godziny zostanie wstrzymany ruch Kolei ze względów bezpieczeństwa z powodu niesprzyjających warunków atmosferycznych (burza, silny wiatr) lub z przyczyn technicznych (siła wyższa):

a) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania Kolei nastąpi przed upływem połowy wykorzystania czasu ważności Karnetu, Konsument otrzyma zwrot w wysokości 100%,

b) w przypadku, kiedy wstrzymanie kursowania Kolei nastąpi po wykorzystaniu połowy czasu ważności Karnetu, Konsument otrzyma zwrot w wysokości 50%.

5. Zasady zwrotu Karnetów (punktowych), gdy na czas co najmniej 1 godziny zostanie wstrzymany ruch Kolei ze względów bezpieczeństwa z powodu niesprzyjających warunków atmosferycznych (burza, silny wiatr) lub z przyczyn technicznych (siła wyższa): Konsument otrzyma zwrot proporcjonalnie do niewykorzystanych przejazdów (punktów).

6. Zasady zwrotu Biletów (dwukierunkowych), gdy na czas co najmniej 1 godziny zostanie wstrzymany ruch Kolei ze względów bezpieczeństwa z powodu niesprzyjających warunków atmosferycznych (burza, silny wiatr) lub z przyczyn technicznych (siła wyższa) i nie jest możliwe dokończenie usługi przewozu w drugą stronę: Konsument otrzyma zwrot w wysokości 50%.

7. Zwrotu należności, o którym mowa w tym paragrafie, dokonuje się w kasach Kolei po okazaniu dowodu zakupu (paragon, faktura VAT, itp.) i podpisaniu protokołu zwrotu.

§ 8.

Reklamacje

1. Konsument ma prawo złożyć reklamację, jeśli jego zdaniem ZIAD nie wykonał usługi lub wykonał ją nie tak, jak należy. Reklamację można złożyć do 1 miesiąca, licząc od dnia świadczenia usługi na rzecz Konsumenta przez ZIAD na terenie Kolei.
2. Reklamację można złożyć na jeden z dwóch sposobów:
 - a) pocztą elektroniczną pod adresem kolej@kolej-szyndzielnia.pl,
 - b) pisemnie pod adresem ZIAD wskazanym w § 1 pkt. 1.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Konsumenta, jego adres elektroniczny, pocztowy, numer Biletu lub Karty zbliżeniowej oraz opis przyczyny reklamacji.
4. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od daty ich wpływu. O wyniku postępowania reklamacyjnego Konsument zostanie zawiadomiony w formie pisemnej pod adresem pocztowym lub na adres e-mail wskazany zgodnie z § 8 pkt. 3 Regulaminu.

§ 9.

Dane osobowe Konsumentów

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych pasażerów oraz innych osób przebywających na terenie Kolei jest „ZIAD Bielsko-Biała” S.A. z siedzibą w Bielsku-Białej pod adresem: Aleja Armii Krajowej 220, 43-316 Bielsko-Biała, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku Białej, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 00000711046, NIP: 5471639980, REGON: 070844350 (dalej jako „Administrator”). Z Administratorem można się kontaktować się poprzez e-mail: dane@ziad.bielsko.pl oraz drogą pocztową na adres siedziby wskazany powyżej.
2. Administrator może przetwarzać dane w następującym zakresie: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, dane adresowe (kraj, miejscowość, kod pocztowy, ulica i numer domu/mieszkania), numer PESEL, nazwa firmy, dane adresowe firmy (kraj, miejscowość, kod pocztowy, ulica i numer domu/mieszkania), NIP, inne dane związane z zawarciem i realizacją umowy: m.in. dodatkowe dane osobowe dotyczące złożonych reklamacji i wizerunek.
3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług, świadczenia usług na podstawie przedmiotowego Regulaminu przez Administratora, a także w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, w celach archiwalnych, dowodowych, statystycznych oraz sprawozdawczych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia i wykonania umowy. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia i wykonania usługi.
4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Konsumentów odwiedzających Administratora oraz osób korzystających z usług Administratora, jak również zapewnienia nadzoru oraz zabezpieczenia mienia Administratora, Administrator stosuje monitoring wizyjny i przetwarza dane osobowe w postaci wizerunku. Monitoring obejmuje następujące obiekty: kasy dla klientów oraz perony Kolei.
5. Dane osobowe są przetwarzane przez Administratora w następujących celach: zawarcia i realizacji umowy lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO); wypełnienia ciężących na Administratorze obowiązków wynikających z przepisów prawa (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c) RODO) oraz realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora wskazanych powyżej (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
6. Dostęp do danych osobowych mogą mieć następujące kategorie podmiotów: upoważnieni pracownicy i współpracownicy Administratora, dostawcy usług zaopatrujących Administratora

w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające świadczenie usług, a także organy publiczne, o ile upoważniają je do tego obowiązujące przepisy prawa (po przedstawieniu przez przedmiotowe organy odpowiedniego żądania).

7. Administrator nie będzie przekazywać ani zezwalać na przekazywanie danych osobowych poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Dane osobowe nie będą przekazywane do żadnej organizacji międzynarodowej.

8. Dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu.

9. Osoba, której dane dotyczą ma prawo: dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii, sprostowania (poprawiania) swoich danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, przenoszenia danych, wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych). Każdy wniosek będzie wymagał indywidualnego rozpatrzenia pod względem istniejących podstaw dla przetwarzania danych, celu i zakresu ich przetwarzania.

10. Administrator będzie przetwarzał dane osobowe przez okres niezbędny do zrealizowania celów, dla których zostały zebrane, tj.: w zakresie realizacji zawartej z Administratorem umowy przez okres jej obowiązywania, a po tym czasie przez okres wynikający z przepisów prawa lub dla realizacji uzasadnionych interesów Administratora, w tym dla zabezpieczenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń; w zakresie realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze przez okres i w zakresie wymaganym przez przepisy prawa; w przypadku, gdy dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora, o których mowa powyżej przez okres do czasu realizacji tych interesów lub wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.

11. Nagrania z monitoringu wizyjnego przechowywane będą przez następujące okresy od dnia nagrania:

Obszar monitoringu	Minimalny okres przechowywania	Maksymalny okres przechowywania
Tereny zewnętrzne Kolei oraz Wieży Widokowej	15 dni	25 dni
Budynki Kolei	14 dni	30 dni

W przypadku, w którym nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu administracyjnym, cywilnym lub karnym, termin przechowywania ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.