

# REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

## TYROLKINAKADZIELNI

Dziękujemy za odwiedzenie naszego serwisu internetowego udostępnianego pod adresem internetowym <https://tyrolkinakadzielni.pl> (dalej jako: „**Serwis Internetowy**” lub „**Serwis**”).

Serwis Internetowy prezentuje informacje o atrakcjach turystycznych miasta Kielce, w szczególności o tyrolce nad Kadzielną, umożliwiając Państwu także zakup biletów lub voucherów uprawniających do skorzystania z wybranych atrakcji.

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w szczególności zasad i warunków, na jakich nastąpi korzystanie z usług elektronicznych dostępnych w Serwisie Internetowym, w tym zamawiania biletów za jego pośrednictwem.

Niniejsze warunki, w razie podjęcia decyzji o korzystaniu z naszej strony, regulują w szczególności zasady korzystania z Serwisu Internetowego, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

**Zapraszamy do zapoznania się regulaminem i skorzystania z naszych usług**

---

### SPIS TREŚCI:

1. O NAS
2. DEFINICJE
3. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU
4. KORZYSTANIE Z USŁUG ELEKTRONICZNYCH W SERWISIE INTERNETOWYM
5. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY SPRZEDAŻY
6. WARUNKI PŁATNOŚCI, DOSTARCZENIA I KORZYSTANIA Z BILETU
7. KONTAKT Z NAMI
8. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
9. USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
10. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
11. PRAWA AUTORSKIE
12. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
13. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM
14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
15. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

## O NAS

1. Właścicielem Serwisu Internetowego jest spółka POLSKIE CENTRUM MEDIOWE PROSTA SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Kielcach (adres siedziby: Al. Solidarności 34 lok 505, 25-323 Kielce i adres do korespondencji: al. Solidarności 34, 25-323 Kielce), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001055435; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał akcyjny w wysokości: 1000,00 zł (w całości opłacony); NIP: 6572981663, REGON: 526259452, adres poczty elektronicznej: [kontakt@tyrolkinakadzielni.pl](mailto:kontakt@tyrolkinakadzielni.pl) oraz numer telefonu kontaktowego: +48 720 800 887 (dalej jako: „Usługodawca” lub „Sprzedawca”).
2. Regulamin skierowany jest do wszystkich osób korzystających z Serwisu Internetowego, chyba że dane postanowienie stanowi inaczej. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo przysługuje tym przepisom.

## DEFINICJE

1. Określeniom użytym w niniejszym dokumencie i rozpoczynającym się wielką literą nadaje się następujące znaczenie:
  - a. **AKT O USŁUGACH CYFROWYCH** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1–102).
  - b. **ATRAKCJA** – jakakolwiek atrakcja turystyczna, jak również innego rodzaju wydarzenie, w szczególności kulturalne, rekreacyjne lub sportowe, przeprowadzone lub zorganizowane przez Usługodawcę bądź inny podmiot trzeci w stosunku do Usługodawcy, którego szczegóły są podane w opisie Atrakcji na stronie Serwisu Internetowego.
  - c. **BILET, VOUCHER, WEJŚCIÓWKA** – nośnik prawa umożliwiający jego posiadaczowi bezgotówkowy wstęp i udział w Atrakcji na warunkach określonych w opisie Biletu i zgodnie z obowiązującym na tej Atrakcji regulaminem.
  - d. **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Biletów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu płatności.
  - e. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
  - a. **KONSUMENT** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również zawarcie Umowy Sprzedaży ze Sprzedawcą) nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje

się także do osoby fizycznej, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również zawarcie Umowy Sprzedaży ze Sprzedawcą) jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, gdy z okoliczności wynika, że nie posiada to dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

- f. **NIELEGALNE TREŚCI** – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem Unii Europejskiej lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii Europejskiej, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.
- g. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.
- h. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, TYROLKINAKADZIELNI** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę i dostępny pod adresami internetowymi <https://www.kielcekadzielnia.pl>, <https://www.tyrolkikadzielnia.pl> oraz <https://www.tyrolkinakadzielni.pl>.
- i. **UMOWA SPRZEDAŻY** – umowa sprzedaży Biletu zawierana albo zawarta na odległość między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego.
- j. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem.
- k. **USŁUGOBIORCA, KLIENT** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – korzystająca lub zamierzająca korzystać z Serwisu Internetowego, w tym zawierająca lub zamierzająca zawrzeć Umowę Sprzedaży.
- l. **USŁUGODAWCA, SPRZEDAWCA** – spółka POLSKIE CENTRUM MEDIOWE PROSTA SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Kielcach (adres siedziby: Al. Solidarności 34 lok 505, 25-387 Kielce i adres do korespondencji: al. Solidarności 34, 25-387 Kielce), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001055435; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał akcyjny w wysokości: 1000,00 zł (w całości opłacony); NIP: 6572981663, REGON: 526259452, adres poczty elektronicznej: [kontakt@tyrolkinakadzielni.pl](mailto:kontakt@tyrolkinakadzielni.pl) oraz numer telefonu kontaktowego: +48 720 800 887
- m. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).
- n. **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i

zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży ze Sprzedawcą.

## OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU

1. W ramach Serwisu Internetowego Usługodawca udostępnia przede wszystkim informacje o Atrakcjach turystycznych miasta Kielce, to jest w szczególności tyrolce nad Kadzielną. Za pośrednictwem Serwisu Internetowego prowadzona jest również sprzedaż Biletów na Atrakcje. Usługodawca dokłada najwyższych starań, aby prezentowane w Serwisie treści i informacje były rzetelne oraz aktualne.
2. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem i niniejszym Regulaminem, zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Usługobiorców oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym Nielegalnych Treści.
3. Usługodawca przestrzega art. 14 ust. 1 ustawy elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.), zgodnie z którym: *nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.*
4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop, tablet, smartfon lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari lub Microsoft Edge; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1920x1080; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
5. Usługodawca informuje, że korzystanie z Serwisu Internetowego za pośrednictwem sieci Internet wiąże się z ryzykiem. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z Usług Elektronicznych, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzania szkód, w szczególności wirusy komputerowe typu „robaki” czy „konie trojańskie”. By uniknąć zagrożeń z tym związanych, ważne jest, by Usługobiorca zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje, podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje.
6. Usługodawca dokłada należytych starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu Internetowego. Z uwagi na złożoność oraz stopień skomplikowania Serwisu Internetowego oraz jego Usług Elektronicznych, a także z uwagi na czynniki zewnętrzne pozostające poza kontrolą Usługodawcy (np. ataki DDOS – *distributed denial of*

service), możliwe jest jednak wystąpienie błędów oraz awarii technicznych uniemożliwiających lub ograniczających w jakikolwiek sposób funkcjonowanie Serwisu lub jego poszczególnych Usług Elektronicznych. Poza przerwami spowodowanymi błędami i awariami technicznymi mogą wystąpić także inne przerwy techniczne, w czasie których Usługodawca podejmuje działania mające na celu rozwój Serwisu oraz jego zabezpieczenie przed błędami i awariami technicznymi.

7. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w **polityce prywatności** opublikowanej na stronie Serwisu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu Internetowego jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (zawarcie i wykonanie umowy oraz obowiązki ustawowe Usługodawcy).

## KORZYSTANIE Z USŁUG ELEKTRONICZNYCH W SERWISIE INTERNETOWYM

1. Korzystać z Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.
2. Korzystanie z Usług Elektronicznych jest nieodpłatne, z zastrzeżeniem, że złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek dokonania płatności z tytułu Umowy Sprzedaży zawieranej przez Klienta ze Sprzedawcą, o czym Klient informowany jest najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się Umową Sprzedaży.
3. Usługodawca udostępnia Usługobiorcom następujące Usługi Elektroniczne:
  - a. Wyszukiwanie i przeglądanie informacji na temat Atrakcji lub innych ogólnodostępnych zasobów Serwisu Internetowego, obejmujących treści tekstowe i graficzne.
  - b. Składanie Zamówień przy użyciu Formularza Zamówienia, w tym dokonywanie płatności za Bilety na Atrakcje.
  - c. Przesyłanie w formie elektronicznej Biletów na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta w Zamówieniu.
4. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest w poniższym Regulaminie oraz na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności w postaci komunikatów, instrukcji oraz wyjaśnień wyświetlanych w trakcie korzystania ze strony Serwisu.
5. **Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia** – składanie Zamówienia rozpoczyna się z momentem wyboru interesującego Usługobiorcę Atrakcji z listy Atrakcji udostępnionych w Serwisie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia danymi wskazanymi

jako obowiązkowe i (2) kliknięciu na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu formularza pola akcji wskazującego jednoznacznie na złożenie Zamówienia z obowiązkiem dokonania zapłaty (np. „Zapłać” lub innego podobnego) – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Serwisu). W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej, a także danych dotyczących zawieranej Umowy Sprzedaży: rodzaj Biletu/-ów, liczba Biletu/ów, rodzaj, data i miejsce Atrakcji (jeśli dotyczy), sposób płatności i dostawy lub odbioru Biletu (jeśli dotyczy).

6. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.
7. Tryb postępowania reklamacyjnego dotyczący Usług Elektronicznych określony jest w punkcie 8. Regulaminu.
8. Usługobiorca może zrezygnować z korzystania z Usług Elektronicznych w każdym czasie zgodnie z opisem korzystania z tych usług wskazanym w postanowieniach poprzedzających.

## WARUNKI ZAWARCIA UMOWY SPRZEDAŻY

1. Sprzedawca obowiązany jest najpóźniej w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży poinformować Klienta o głównych cechach Biletu i Atrakcji, której on dotyczy, w tym także – jeśli został przewidziany – udostępnić regulamin lub inne szczegółowe warunki określające zasady udziału i korzystania z Atrakcji. W razie ich udostępnienia stanowią one integralną część warunków Umowy Sprzedaży, z którymi Klient obowiązany jest zapoznać się przed zakupem Biletu.
2. Ceny Biletów widoczne na stronie Serwisu Internetowego są podane w złotych polskich i są kwotami brutto.  
O łącznej cenie z tytułu Umowy Sprzedaży Biletu wraz z należnymi podatkami, a także innymi opłatami oraz o ich wysokości (w tym, jeżeli występują – opłatami za korzystanie z płatności elektronicznych lub płatności kartą płatniczą, kosztami dostarczenia Biletu itp.), Klient informowany jest każdorazowo w sposób jasny i zrozumiały w trakcie składania Zamówienia, w tym również w chwili wyrażenia woli związania się Umową Sprzedaży.
3. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia zgodnie z postanowieniami w ppkt. 4.5 Regulaminu. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która

zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta oświadczenia Sprzedawcy o przyjęciu Zamówienia do realizacji zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.

4. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu Internetowego oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w ppkt. 5.3 Regulaminu. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Serwisu Internetowego Sprzedawcy.

## **WARUNKI PŁATNOŚCI, DOSTARCZENIA I KORZYSTANIA Z BILETU**

Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby płatności z tytułu Umowy Sprzedaży:

- a. Płatności elektroniczne i kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu PayU.pl – aktualne sposoby płatności określone są na stronie Serwisu w Formularzu Zamówienia, a dodatkowo na stronie internetowej dostawcy usług płatniczych <https://www.payu.pl>.
- b. Za obsługę i rozliczenie płatności zgodnie z wyborem Klienta odpowiada spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu; kapitał zakładowy w wysokości 7 789 000,00 zł w całości opłacony; NIP: 7792308495.

Klient obowiązany jest do dokonania płatności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili złożenia Zamówienia. W przeciwnym razie rozpoczęta sesja płatności może wygasnąć, a złożenie Zamówienia i zawarcie Umowy Sprzedaży nie dojdzie do skutku – możliwe jest w takim wypadku ponowienie zakupu poprzez złożenie Zamówienia w taki sposób jak za pierwszym razem.

Dostarczenie Biletu do Klienta jest nieodpłatne, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej.

Dostarczenie Biletu następuje poprzez udostępnienie Biletu do pobrania i zapisania w pamięci urządzenia końcowego Klienta ze strony Serwisu Internetowego, do której zostaje przekierowany po złożeniu i opłaceniu Zamówienia oraz dodatkowo w formie przesyłki elektronicznej, polegającej na przesłaniu Klientowi na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia Biletu w postaci pliku komputerowego. Bilet dostarczony w postaci elektronicznej przeznaczony jest do odczytania na urządzeniu elektronicznym przy pomocy odpowiedniego oprogramowania obsługującego format pliku PDF.

Dostarczenie lub udostępnienie Biletu Klientowi następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 60 minut od chwili dokonania płatności za Zamówienie (tj. uznania rachunku bankowego lub rozliczeniowego Sprzedawcy).

Skorzystanie z Biletu wymaga stawienia się w miejscu organizacji Atrakcji, a w przypadku Atrakcji o

oznaczonym z góry terminie organizacji – w podanej na Bilecie dacie i godzinie jej rozpoczęcia. Celem wzięcia udziału w Atrakcji należy okazać Bilet w formie umożliwiającej odczytanie identyfikujących go danych (w formie elektronicznej lub w postaci czytelnego wydruku) pracownikowi obsługi odpowiedzialnemu za kontrolę Biletów i wpuszczenie uczestników na Atrakcję. Poniższy punkt Regulaminu pozostaje bez uszczerbku dla obowiązku przestrzegania innych warunków skorzystania z Atrakcji, które mogą być przewidziane w odrębnym regulaminie udostępnionym przez organizatora.

Bilet umożliwia jego posiadaczowi wstęp i udział w Atrakcji na warunkach określonych w niniejszym regulaminie bądź też odrębnym, szczegółowym regulaminie danej Atrakcji (jeśli został udostępniony) oraz przede wszystkim zgodnie ze szczegółowymi warunkami zakupionego Biletu, określającymi m. in. miejsce Atrakcji, liczbę osób objętych prawem wstępu na podstawie Biletu i – jeśli dotyczy – datę i godzinę ważności Biletu (termin organizacji Atrakcji).

Bilety nie są imienne – Klient przed ich wykorzystaniem może je przekazać innej osobie, nie może jednak ich sprzedawać za cenę wyższą niż nominalna, za którą dokonał zakupu w Serwisie Internetowym

## KONTAKT Z NAMI

Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna (e-mail: [kontakt@tyrolkinakadzieln.pl](mailto:kontakt@tyrolkinakadzieln.pl)), za pośrednictwem której można wymieniać z Usługodawcą informacje dotyczące korzystania z Serwisu Internetowego. Usługobiorcy mogą kontaktować się z Usługodawcą także na inne dopuszczalne prawem sposoby, korzystając z danych kontaktowych wskazanych na wstępie Regulaminu.

## PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Niniejszy punkt 8. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji **wspólną dla wszystkich reklamacji** składanych do Usługodawcy, w szczególności reklamacji dotyczących zakupionych Biletów i Atrakcji, Usług Elektronicznych oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Usługodawcy/Sprzedawcy lub Serwisu Internetowego.
2. Reklamacja może zostać złożona na przykład:
  - a. pisemnie na adres: al. Solidarności 34 lok 505, 25-387 Kielce;
  - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@tyrolkinakadzieln.pl](mailto:kontakt@tyrolkinakadzieln.pl).
3. Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową; (2) oczekiwanego sposobu wykonania reklamacji lub innego roszczenia; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
4. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie

rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Usługodawcy.

5. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, zrzuty ekranu, dokumenty) związane z przedmiotem reklamacji. Usługodawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
6. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
7. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Usługodawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.). Do reklamacji treści cyfrowych lub usług cyfrowych zakupionych przez Klienta będącego Konsumentem (np. Biletu w formie elektronicznej) na podstawie umowy zawartej z Usługodawcą od dnia 1. stycznia 2023 r. lub przed tym dniem, jeżeli dostarczanie takiego produktu miało nastąpić lub nastąpiło po tym dniu, określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Usługodawcy względem Konsumenta w razie braku zgodności treści cyfrowych lub usług cyfrowych z umową.

## USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ppkt. 9.5 lit. c) Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@tyrolkinakadzielni.pl](mailto:kontakt@tyrolkinakadzielni.pl) lub pisemnie na adres: al. Solidarności 34, 25-387 Kielce. Konsument może w tym celu skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy zawartego w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta i dodatkowo załączonego do poniższego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
2. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość **nie przysługuje** Konsumentowi w przypadkach określonych w art. 38 Ustawy o Prawach Konsumenta, to jest między innymi w odniesieniu do umowy, której przedmiotem jest (wszystkie pozostałe wyłączenia ustawowe podane są w ppkt. 9.13 Regulaminu):
  - a. **świadczenie usług** w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, **usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;**
  - b. **inne usługi**, za które Konsument jest obowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca

wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;

- c. **dostarczanie treści cyfrowych** niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał Konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta.

3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- a. dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności – od objęcia towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu towarów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z nich;
- b. dla pozostałych umów (np. przedmiotem których jest świadczenie usług lub dostarczanie treści lub usług cyfrowych) – od dnia zawarcia umowy.

4. Pozostałe skutki i koszty związane z wykonaniem prawa odstąpienia od umowy przez Konsumenta:

- a. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- b. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonania usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, o którym mowa w ppkt. 9.2 lit. b) wyżej, to ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Usługodawcę do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
- c. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej Sprzedawca od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta w trakcie korzystania z treści – treści cyfrowych lub usługi cyfrowej – dostarczonych przez Sprzedawcę, z wyjątkiem treści, które: (1) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy; (2) dotyczą wyłącznie aktywności Konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę; (3) zostały połączone przez Sprzedawcę

z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków; (4) zostały wytworzone przez Konsumenta wspólnie z innymi Konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać. Z wyjątkiem przypadków, o których mowa wyżej w pkt (1)–(3,) Sprzedawca na żądanie Konsumenta udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę. W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedawca może uniemożliwić Konsumentowi dalsze korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, w szczególności przez uniemożliwienie Konsumentowi dostępu do treści cyfrowych lub usługi cyfrowej lub zablokowanie konta użytkownika, co nie ma wpływu na uprawnienia Konsumenta, o których mowa w zdaniu poprzednim. Konsument ma prawo odzyskać treści cyfrowe od Sprzedawcy nieodpłatnie, bez przeszkód ze strony Sprzedawcy, w rozsądnym terminie i powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego.

- d. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, Konsument jest zobowiązany zaprzestać korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.

5. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów: (1) o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości; (2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy; (3) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (4) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia; (5) w której przedmiotem świadczenia towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (6) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami; (7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli; (8) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy; (9) w której przedmiotem

świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę; (11) zawartej w drodze aukcji publicznej; (12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; (13) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał Konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta; (14) o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny w przypadku których Konsument wyraźnie zażądał od Sprzedawcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta.

## **POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR**

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez koncyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
2. Przy Prezisie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie Konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem Konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przysyłając wiadomość na adres: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl) lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej; lub (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań

statutowych należy ochrona Konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w dni robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).

## **PRAWA AUTORSKIE**

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi Internetowemu obejmuje wszystkie formy ich wyrażenia.
2. Serwis Internetowy należy traktować podobnie jak każdy inny utwór podlegający ochronie autorskiej. Usługobiorca nie ma prawa kopiować Serwisu Internetowego za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa. Usługobiorca zobowiązuje się także nie modyfikować, adaptować, tłumaczyć, odkodowywać, dekompilować, dezasemblować lub w jakikolwiek inny sposób starać się ustalić kod źródłowy Serwisu Internetowego, za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa.
3. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW**

- a.i.1. Niniejszy punkt 12. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Klienta lub Usługobiorcę niebędącego Konsumentem, chyba że zastosowanie do niego postanowień zawartych w tym punkcie Regulaminu nie jest niedozwolone.
- a.i.2. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
- a.i.3. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi lub b raku zgodności świadczenia z Umową Sprzedaży zostaje wyłączona.
- a.i.4. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
- a.i.5. Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.
- a.i.6. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do

zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzyjności informacji podanych przez Klienta/Usługobiorcę, w szczególności podanych w jego Zamówieniu. W zakresie weryfikacji Usługodawca uprawniony jest m. in. do zażądania od Klienta/Usługobiorcy przesłania skanu posiadanych certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów niezbędnych do dokonania weryfikacji. W ramach weryfikacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca uprawniony jest do wstrzymania wykonania Zamówienia na czas trwania weryfikacji.

a.i.7. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.

a.i.8. Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy (jeśli dotyczy) z tytułu Umowy Sprzedaży, nie więcej jednak niż do kwoty 1000,00 zł (słownie: jednego tysiąca złotych). Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Usługobiorcę/Klienta w stosunku do Usługodawcy/Sprzedawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia Umowy Sprzedaży lub niezwiązanych z Umową Sprzedaży.

Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.

a.i.9. Jakikolwiek opóźnienie lub niewywiązywanie się z warunków realizacji usług przez Usługodawcę nie będą stanowiły podstawy dla Klienta/Usługobiorcy do odstąpienia od umowy lub też domagania się odszkodowania za poniesione straty lub innych równoważnych płatności, jeśli niewykonanie lub nienależyte świadczenie usług zostało spowodowane czynnikami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności i do których powstania się nie przyczynił.

a.i.10. Usługodawca nie ponosi wobec Klienta/Usługobiorcy odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające ze zdarzenia o charakterze siły wyższej (np. niezapowiedziane przerwy w dostawie prądu lub dostępie do sieci Internet, ataki hackerskie, katastrofy naturalne, epidemie, wojny, zamieszki, rozruchy, powodzie, pożary, trzęsienia ziemi, strajki pracownicze, akty władzy wykonawczej lub ustawodawczej) lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza kontrolą Usługodawcy.

a.i.11. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą a Klientem/Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

## **NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM**

a.i.1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu Internetowego i Usługodawcy. Usługobiorca co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania ze Serwisu

Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane niezbędne do złożenia Zamówienia). Usługobiorca może mieć też możliwość dostarczania i przechowywania danych, korzystając z narzędzi udostępnionych w tym celu przez Usługodawcę. W każdym wypadku dostarczania treści przez Usługobiorcę jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.

a.i.2. **PUNKT KONTAKTOWY** – Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej [kontakt@tyrolkinakadzielni.pl](mailto:kontakt@tyrolkinakadzielni.pl) jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz jednocześnie umożliwia odbiorcom usługi (w tym Klientom/Usługobiorcom) bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługodawca wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.

a.i.3. **Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści i działania zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych:**

a.i.a. Na adres poczty elektronicznej [kontakt@tyrolkinakadzielni.pl](mailto:kontakt@tyrolkinakadzielni.pl) dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność określonych informacji, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Nielegalne Treści.

a.i.b. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione. W tym celu Usługodawca umożliwia i ułatwia dokonywanie na podany wyżej adres poczty elektronicznej zgłoszeń zawierających wszystkie poniższe elementy: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi; (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE; oraz (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.

a.i.c. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, uznaje się za dające podstawę do uzyskania faktycznej wiedzy lub wiadomości do celów art. 6 Aktu o Usługach Cyfrowych w odniesieniu do informacji, której dotyczy, jeżeli umożliwia Usługodawcy działającemu z należytą starannością stwierdzenie – bez szczegółowej analizy prawnej – nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji.

a.i.d. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, które dokonały zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki taką osobę lub taki podmiot o swojej decyzji w odniesieniu do

informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.

a.i.e. Usługodawca rozpatruje wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach mechanizmu, o których mowa powyżej, oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Usługodawca korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględnia informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa poprzednim punkcie.

**a.i.4. Informacja na temat ograniczeń, które Usługodawca nakłada w związku z korzystaniem z Serwisu Internetowego, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Usługobiorcę:**

- a. Niezależnie i w uzupełnieniu do innych postanowień Regulaminu określających warunki korzystania z Serwisu lub jego poszczególnych Usług Elektronicznych, Usługobiorcę obowiązują następujące zasady w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Serwisu Internetowego:
  - a.i.i. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego, w tym do zamieszczania treści (np. w ramach Zamówień), zgodnie z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich;
  - a.i.ii. obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;
  - a.i.iii. zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;
  - a.i.iv. zakaz przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) za pośrednictwem Serwisu Internetowego;
  - a.i.v. zakaz dostarczania treści naruszających powszechnie przyjęte zasady netykiety, w tym zawierających treści wulgarne lub obraźliwe;
  - a.i.vi. obowiązek posiadania – w przypadku, gdy jest to konieczne – wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania takich treści na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności praw autorskich lub wymaganych licencji, zezwoleń i zgód na ich wykorzystywanie, rozpowszechnianie, udostępnianie, lub publikację, zwłaszcza prawa publikowania i rozpowszechniania w Serwisie Internetowym oraz prawo do wykorzystania i rozpowszechniania wizerunku bądź danych osobowych w przypadku treści, które obejmują wizerunek lub dane osobowe osób trzecich.
  - a.i.vii. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego w sposób niestwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy, Serwisu Internetowego lub osób trzecich.

- b. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Usługobiorców na stronę Serwisu Internetowego. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem lub uniemożliwienia do nich dostępu lub podejmowania niezbędnych środków, aby spełnić wymogi prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w tym wymogi określone w Akcie o usługach cyfrowych, bądź też wymogi zawarte w Regulaminie.
  - c. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy identyfikację Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ogranicza ich widoczność lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne (np. kontaktuje się z Usługobiorcą celem wyjaśnienia zastrzeżeń i zmiany treści). Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Usługobiorcę, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.
  - d. Usługodawca realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należyтым uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym odbiorców usługi, w szczególności z uwzględnieniem praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności.
- a.i.5. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 8. Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny na podany adres poczty elektronicznej. Skorzystanie z procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby lub podmiotu do wszczęcia postępowania przed sądem oraz nie narusza jego innych praw.
- a.i.6. Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodejmowaniu działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z Regulaminem, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyła lub

zmienia swoją decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ograniczenia ich widoczności lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne.

- a.i.7. Usługobiorcy bądź inne osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu zawierane są w języku polskim.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; podlegania obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu; zmiany, dodania lub usunięcia Usług Elektronicznych lub też innych usług/produktów ze strony Serwisu; zmiany terminów i sposobów płatności lub wykonania umowy; zmiany danych Sprzedawcy/Usługodawcy; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym jego Usług Elektronicznych i Usługobiorców/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa; poprawy jakości obsługi Klientów/Usługobiorców – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
  - a. Powiadomienie o proponowanych zmianach wysyłane jest z wyprzedzeniem co najmniej 15 dni przed dniem wejścia w życie tych zmian, z zastrzeżeniem, że zmiana może być wprowadzona bez zachowania 15-dniowego okresu powiadomienia w przypadku, gdy Usługodawca: (1) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia mu dotrzymanie 15-dniowego okresu powiadomienia; lub (2) musi w drodze wyjątku zmienić swój Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym jego Usług Elektronicznych i Usługobiorców/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa. W dwóch ostatnich przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzednim, wprowadzenie zmian następuje ze skutkiem natychmiastowym, chyba że możliwe lub konieczne jest zastosowanie dłuższego terminu wprowadzenia zmian, o czym każdorazowo powiadamia Usługodawca.
  - b. W przypadku umów o charakterze ciągłym Klient/Usługobiorca ma prawo rozwiązać umowę z Usługodawcą przed upływem okresu powiadomienia o proponowanych

zmianach. Rozwiązanie takie staje się skuteczne w terminie 15 dni od dnia otrzymania powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Klienta/Usługobiorcę, jeżeli został prawidłowo powiadomiony o zmianach, zgodnie z okresem powiadomienia przed ich wprowadzeniem i nie rozwiązał w tym okresie umowy. Dodatkowo w dowolnym momencie po otrzymaniu powiadomienia o zmianach, Klient/Usługobiorca może zaakceptować wprowadzane zmiany i tym samym zrezygnować z dalszego trwania okresu powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o innym charakterze niż umowy ciągłe (np. Umowa Sprzedaży Biletu), zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Klienta/Usługobiorcy przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane umowy.

- c. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Konsument ma prawo odstąpienia od umowy.

- 3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

## WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

### Wzór formularza odstąpienia od umowy

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

– Adresat:

**POLSKIE CENTRUM MEDIOWE PROSTA SPÓŁKA AKCYJNA**

al. Solidarności 34, 25-387 Kielce

kontakt@tyrolkinakadzielni.pl

– Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(\*) umowy dostawy następujących towarów(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

– Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.

---

**Dziękujemy za uważną lekturę!**

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt korzystając z danych podanych na wstępie.