

# **Regulamin reklamacji i zwrotów karnetów w Ośrodku Narciarskim Czarna Góra**

## **§ 1 REKLAMACJE**

1. Reklamacja usługi przysługuje Użytkownikowi, który nabył karnet i skorzystał z infrastruktury ośrodka Czarna Góra.
2. Podmiotem zarządzającym ośrodkiem jest spółka Czarna Góra S.A. z siedzibą w Siennej 11, 57 – 550 Stronie Śląskie (dalej zwana także „Ośrodkiem”).
3. Reklamacje składa się w formie pisemnej w siedzibie Czarna Góra S.A lub listem przesłanym pocztą na adres siedziby spółki (Sienna 11, 57 – 550 Stronie Śląskie)
4. Do pisemnej reklamacji należy załączyć karnet wraz z dokumentem potwierdzającym jego zakup. Brak dokumentu potwierdzającego zakup karnetu lub brak nr seryjnego karty skutkować będzie nieuwzględnieniem reklamacji.
5. Czarna Góra S.A. ustosunkuje się do reklamacji w przeciągu czternastu dni od złożenia reklamacji w piśmie przesłanym na adres wskazany w reklamacji.
6. Użytkownik zawierając umowę sprzedaży karnetu (biletu) zobowiązuje się do ścisłego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu. Zakup karnetu przez Użytkownika jest równoznaczny z zapoznaniem się i akceptacją niniejszego Regulaminu.

## **§ 2 WYPOWIEDZENIE UMOWY ZAKUPU KARNETU**

1. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy zakupu karnetu Użytkownik składa w kasach Ośrodka, w sytuacji gdy Użytkownik nabył karnet od Czarna Góra S.A., w kasach Ośrodka lub za pośrednictwem strony internetowej [www.czarnagora.pl](http://www.czarnagora.pl)
2. Użytkownik wraz z oświadczeniem o wypowiedzeniu umowy zakupu karnetu zobowiązany jest przedstawić w kasie: karnet, paragon, dokument potwierdzający jego zakup oraz podać przyczynę wypowiedzenia umowy. Brak dokumentu potwierdzającego zakup karnetu lub brak karty skutkować będzie nieuwzględnieniem wypowiedzenia umowy zakupu karnetu.
3. Wysokość zwracanej kwoty nastąpi wg. następujących zasad:

**a) W sezonie wysokim dla karnetów czasowych:**

wysokość zwracanej ceny zakupu karnetu zostanie pomniejszona o wynagrodzenie Ośrodka, należne mu z tytułu świadczenia na rzecz Użytkownika usługi, obliczone do momentu złożenia przez Użytkownika oświadczenia o wypowiedzeniu umowy zakupu karnetu. Wysokość zwracanej kwoty zostanie wyliczona na podstawie obowiązujących w Ośrodku cen za daną godzinę świadczenia usługi przy zakupie karnetów czasowych tj.:

h	SEZON WYSOKI	KARNETY NORMALNE		KARNETY ULGOWE	
	Nazwa karnetu	Cena cennikowa karnetu	cena za daną godzinę	Cena cennikowa karnetu	cena za daną godzinę
1	dwugodzinny	75,00 zł	40,00 zł	68,00 zł	38,00 zł
2			35,00 zł		30,00 zł
3	czterogodzinny	100,00 zł	20,00 zł	90,00 zł	17,00 zł
4			10,00 zł		5,00 zł
5	siedmiogodzinny	115,00 zł	5,00 zł	105,00 zł	5,00 zł
6			5,00 zł		5,00 zł
7			5,00 zł		5,00 zł

W przypadku wypowiedzenia umowy w niepełnej godzinie zwrot nastąpi proporcjonalnie przy uwzględnieniu ceny rozpoczętej przez Użytkownika godziny.

**b) W sezonie wysokim dla karnetów czasowych wielodniowych**

wysokość zwracanej ceny zakupu karnetu zostanie pomniejszona o wynagrodzenie Ośrodka, należne mu z tytułu świadczenia na rzecz Użytkownika usługi, obliczone do momentu złożenia przez Użytkownika oświadczenia o wypowiedzeniu umowy zakupu karnetu.

Wysokość zwracanej kwoty zostanie wyliczona na podstawie obowiązujących w Ośrodku cen karnetów wielodniowych oraz cen za daną godzinę wyszczególnionych w pkt a.

W przypadku wypowiedzenia umowy w niepełnej godzinie zwrot nastąpi proporcjonalnie przy uwzględnieniu ceny rozpoczętej przez Użytkownika godziny.

### c) W sezonie wysokim dla karnetów rodzinnych

wysokość zwracanej ceny zakupu karnetu zostanie pomniejszona o wynagrodzenie Ośrodka, należne mu z tytułu świadczenia na rzecz Użytkownika usługi, obliczone do momentu złożenia przez Użytkownika oświadczenia o wypowiedzeniu umowy zakupu karnetu.

Wysokość zwracanej kwoty zostanie wyliczona na podstawie obowiązujących w Ośrodku cen za daną godzinę świadczenia usługi w ramach zakupu karnetu rodzinnego tj.:

<b>nazwa karnetu</b>	<b>cena cennikowa karnetu</b>	<b>godzina</b>	<b>cena za daną godz.</b>
<b>rodzic + 1</b>	<b>205 zł</b>	1	40,00 zł
		2	35,00 zł
		3	35,00 zł
		4	30,00 zł
		5	15,00 zł
		6	10,00 zł
		7	10,00 zł
		8	10,00 zł
		9	5,00 zł
		10	5,00 zł
		11	5,00 zł
		12	5,00 zł
<b>rodzice + 1</b>	<b>310 zł</b>	1	50,00 zł
		2	50,00 zł
		3	50,00 zł
		4	45,00 zł
		5	35,00 zł
		6	20,00 zł
		7	15,00 zł
		8	15,00 zł
		9	10,00 zł
		10	10,00 zł
		11	5,00 zł
		12	5,00 zł
<b>rodzice + 2</b>	<b>400 zł</b>	1	70,00 zł
		2	70,00 zł
		3	65,00 zł
		4	60,00 zł
		5	40,00 zł
		6	30,00 zł

		<b>7</b>	<b>20,00 zł</b>
		<b>8</b>	<b>15,00 zł</b>
		<b>9</b>	<b>10,00 zł</b>
		<b>10</b>	<b>10,00 zł</b>
		<b>11</b>	<b>5,00 zł</b>
		<b>12</b>	<b>5,00 zł</b>
<b>rodzice + 3</b>	<b>500 zł</b>	<b>1</b>	<b>90,00 zł</b>
		<b>2</b>	<b>80,00 zł</b>
		<b>3</b>	<b>75,00 zł</b>
		<b>4</b>	<b>65,00 zł</b>
		<b>5</b>	<b>55,00 zł</b>
		<b>6</b>	<b>45,00 zł</b>
		<b>7</b>	<b>30,00 zł</b>
		<b>8</b>	<b>20,00 zł</b>
		<b>9</b>	<b>20,00 zł</b>
		<b>10</b>	<b>10,00 zł</b>
		<b>11</b>	<b>5,00 zł</b>
		<b>12</b>	<b>5,00 zł</b>

W przypadku wypowiedzenia umowy w niepełnej godzinie zwrot nastąpi proporcjonalnie przy uwzględnieniu ceny rozpoczętej przez Użytkownika godziny.

**d) W sezonie wysokim dla karnetów wieczornych.**

wysokość zwracanej ceny zakupu karnetu zostanie pomniejszona o wynagrodzenie Ośrodka, należne mu z tytułu świadczenia na rzecz Użytkownika usługi, obliczone do momentu złożenia przez Użytkownika oświadczenia o wypowiedzeniu umowy zakupu karnetu. Wysokość zwracanej kwoty zostanie wyliczona na podstawie obowiązujących w Ośrodku regularnych cen za daną godzinę świadczenia usługi przy zakupie karnetów wieczornych tj.:

h	<b>SEZON WYSOKI</b>	<b>KARNETY NORMALNE</b>		<b>KARNETY ULGOWE</b>	
	Nazwa karnetu	Cena cennikowa karnetu	<b>cena dana za godzinę</b>	Cena cennikowa karnetu	<b>cena dana za godzinę</b>
<b>1</b>	JN 16-21	80,00 zł	<b>30,00 zł</b>	70,00 zł	<b>30,00 zł</b>
<b>2</b>			<b>20,00 zł</b>		<b>20,00 zł</b>
<b>3</b>			<b>10,00 zł</b>		<b>5,00 zł</b>
<b>4</b>			<b>10,00 zł</b>		<b>5,00 zł</b>

W przypadku wypowiedzenia umowy w niepełnej godzinie zwrot nastąpi proporcjonalnie przy uwzględnieniu ceny rozpoczętej przez Użytkownika godziny.

**e) dla karnetów punktowych**

zwrot ceny zakupu karnetu nastąpi proporcjonalnie względem ilości punktów pozostałych do wykorzystania w chwili dokonywania wypowiedzenia umowy, przy uwzględnieniu ceny zakupu 1 punktu.

Niewykorzystane gratisowe punkty z promocyjnych karnetów punktowych nie podlegają zwrotowi i wymianie na gotówkę.

**§ 3**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 luty 2021 r. Regulamin ogłasza się przez wywieszenie w ogólnie dostępnych miejscach na terenie Ośrodka oraz na stronie internetowej Czarna Góra S.A.