

REGULAMIN
KORZYSTANIA Z KARNETÓW ZAPISANYCH NA MAGNETYCZNYCH
KARTACH ZBLIŻENIOWYCH W OŚRODKU CZARNA GÓRA

Regulamin określa warunki sprzedaży i korzystania karnetu umożliwiającego przejazd wyciągami i kolejami Ośrodka Narciarskiego Czarna Góra, w szczególności sposób korzystania przez Użytkownika z magnetycznych kart zbliżeniowych, na których zapisane są karnety.

§ 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Przejazd kolejami linowymi i wyciągami narciarskimi w Ośrodku Narciarskim Czarna Góra (dalej: „Ośrodek”) możliwy jest wyłącznie na podstawie zakupionego przez Użytkownika karnetu.
2. Karnet stanowi uprawnienie terminowe umożliwiające w okresie jego ważności korzystanie z przejazdów kolejami linowymi i wyciągami narciarskimi w Ośrodku Narciarskim Czarna Góra („karnet”). Karnety zapisywane są na magnetycznych kartach zbliżeniowych lub innych transponderach służących do pobierania opłat i kontroli uprawnień. Warunkiem korzystania z karnetu jest posiadanie karty z zapisanym karnetem.
3. Karnet może być wykorzystany w godzinach otwarcia Ośrodka na wszystkich czynnych w danym czasie wyciągach i kolejach narciarskich. Lista czynnych wyciągów, kolei, tras i pól narciarskich w Ośrodku podawana jest każdego dnia na stronie www.czarnagora.pl oraz w Komunikacie Narciarskim przy kasach ośrodka. Godziny otwarcia Ośrodka, w tym godziny działania poszczególnych kolei i wyciągów różnią się w poszczególnych okresach sezonu narciarskiego i mogą ulec zmianie w trakcie trwania sezonu narciarskiego, w tym z uwagi na warunki śniegowe i atmosferyczne.
4. Data otwarcia i zamknięcia Ośrodka w danym sezonie zimowym jest ruchoma i zależy od warunków śniegowych i atmosferycznych.
5. Przed zakupem karnetu Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym Regulaminem, Regulaminem Ośrodka Czarna Góra w Siennej, Regulaminem korzystania z wyciągów narciarskich i kolei linowych na terenie Ośrodka Czarna Góra.
6. Przed zakupem oraz personalizacją (pierwszym użyciem) karnetu prosimy o zapoznanie się warunkami panującymi aktualnie na stokach, liczbą czynnych kolei linowych i wyciągów, otwartych tras i pól narciarskich, harmonogramem ratrakowania, prognozą pogody.

§ 2
ZAKUP I RODZAJE KARNETÓW

1. Karnety można nabyć we wszystkich kasach Ośrodka a także za pośrednictwem strony internetowej www.czarnagora.pl, zgodnie z aktualną ofertą i cennikiem Ośrodka.
2. Karta magnetyczna, na której zapisany jest karnet Użytkownika jest własnością Ośrodka.

3. Godziny otwarcia kas są dostępne na stronie internetowej Ośrodka oraz w budynkach kas. W kasach Ośrodka można płacić kartami płatniczymi, gotówką w walucie złoty polski lub przy użyciu systemu płatności mobilnych BLIK.
4. Karnety czasowe upoważniają Użytkownika do korzystania z kolei i wyciągów w określonym w karnecie przedziale czasu. Możliwy jest zakup karnetów czasowych:
 - a) godzinowych – uprawniających do korzystania ze stoków, kolei i wyciągów Ośrodka w godzinach jego otwarcia przez odpowiednio 2, 4 lub 7 godzin od chwili pierwszego użycia (personalizacji) karty, nie dłużej jednak niż do zamknięcia Ośrodka w danym dniu,
 - b) wielodniowych – uprawniających do korzystania ze stoków, kolei i wyciągów Ośrodka przez liczbę następujących po sobie dni określonych w karnecie, licząc od chwili pierwszego użycia (personalizacji) karty, nie dłużej jednak niż do zamknięcia Ośrodka w danym sezonie narciarskim,
 - c) wielodniowych „jeździsz kiedy chcesz” – uprawniających do korzystania ze stoków, kolei i wyciągów Ośrodka przez liczbę określonych w karnecie dowolnych dni (niekoniecznie pod rząd), nie dłużej jednak niż do zamknięcia Ośrodka w danym sezonie narciarskim.
 - d) w przypadku korzystania z karnetów wielodniowych w dniu 31 grudnia, Użytkownik będzie uprawniony do korzystania z kolei i wyciągów w przedłużonym czasie, tj. przez 11 godzin od momentu przejścia przez bramkę, do godz. 01.00 w nocy w dniu 1 stycznia.
5. Niewykorzystane godziny z karnetów czasowych godzinowych oraz niewykorzystanie dni z karnetów czasowych wielodniowych nie sumują się i nie przechodzą na kolejne dni.
6. Karnety punktowe upoważniają Użytkownika do korzystania z kolei i wyciągów w Ośrodku do czasu pełnego wykorzystania punktów, nie dłużej jednak niż do końca sezonu narciarskiego, w którym karnet został zakupiony. Niewykorzystane punkty nie przechodzą na kolejny sezon. Liczba punktów pobieranych za skorzystanie z poszczególnych wyciągów lub kolei oraz cennik karnetów punktowych wynika z obowiązującego cennika karnetów punktowych Ośrodka – zgodnie z Załącznikiem nr 2 do niniejszego Regulaminu.
7. Karnety zakupione na dany sezon narciarski mogą być wykorzystane wyłącznie do ostatniego dnia otwarcia Ośrodka w danym sezonie narciarskim.
8. Termin ważności karnetu upływający z końcem sezonu narciarskiego w danym roku kalendarzowym może być w terminie do 30 kwietnia przedłużony do końca kolejnego sezonu narciarskiego. Opłata manipulacyjna za przedłużenie terminu ważności karnetu wynosi 20,00 zł. Przedłużenia terminu ważności karnetu można dokonać wyłącznie poprzez sklep internetowy Ośrodka: www.sklep.czarnagora.pl.

§ 3

KARNETY CZASOWE, PERSONALIZACJA KARNETÓW CZASOWYCH

1. Informacja o terminie ważności karnetu czasowego pojawia się na wyświetlaczu czytnika bramki.
2. Po aktywacji karnetu Użytkownik nie ma możliwości zamiany, przedłużenia lub przesunięcia okresu ważności karty (z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w § 2 ust. 9 Regulaminu).
3. Z karnetu czasowego może korzystać tylko jedna osoba, która jako pierwsza skorzysta przy bramce na wyciąg lub kolej z karty z zapisanym karnetem, dokonując personalizacji. Niedopuszczalne jest korzystanie z karnetu czasowego przez więcej niż jedną osobę.
4. Karta i karnet zostają spersonalizowane przy pierwszym użyciu. Personalizacja karnetu polega na przyporządkowaniu określonego karnetu do osoby z niego korzystającej. Po przejściu przez bramkę na podstawie karty czasowej, automatycznie uruchamia się blokada karty, uniemożliwiająca korzystanie z tego samego karnetu czasowego kolejnym osobom.
5. W czasie korzystania z bramek w Ośrodku należy posiadać przy sobie tylko jedną kartę. Konsekwencją nieprzestrzegania tego zapisu będzie personalizacja wszystkich karnetów czasowych posiadanych przy sobie przez Użytkownika lub blokada karnetów uprzednio spersonalizowanych przez innego Użytkownika.
6. Używanie karnetu jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wykorzystanie wizerunku Użytkownika do celów kontrolnych oraz na jego zapisanie w systemie kontroli dostępu przez okres ważności uprawnień znajdujących się na karnecie. Przy każdym przejściu przez bramkę, przez okres ważności karnetu, system wykonuje zdjęcia Użytkownika porównując je z zapisem wizerunku Użytkownika, który przy pierwszym przejściu przez bramkę aktywował dany Karnet. Zdjęcia rejestrowane są wyłącznie na potrzeby kontroli uprawnień, celem uniknięcia wykorzystywania karnetów przez osoby nieuprawnione, co stanowi prawnie uzasadniony interes Ośrodka.
7. W przypadku naruszenia § 3 ust. 3 Regulaminu, tj. w przypadku, w którym z jednego karnetu korzystać będzie więcej niż jedna osoba, tj. karnet zostanie użyty przy bramce przez inną osobę niż osoba, która dokonała aktywacji i personalizacji karty i karnetu, karnet ten ulegnie zablokowaniu poprzez uniemożliwienie korzystania na jego podstawie ze świadczonej usługi. Odblokowanie karnetu jest możliwe na żądanie Użytkownika, który jako pierwszy dokonał personalizacji karty i podlega opłacie w wysokości odpowiadającej 50% ceny danego karnetu obowiązującej w dniu odblokowania karnetu. Odblokowanie karnetu możliwe jest wyłącznie w kasach ośrodka: przy Karczmie Czarna Góra oraz przy obiekcie Czarna Perła.
8. Korzystanie z karnetu ulgowego lub zniżkowego przez osobę, której nie przysługuje ulga lub zniżka może skutkować zablokowaniem karnetu poprzez uniemożliwienie korzystania ze świadczonej usługi na jego podstawie. Odblokowanie karnetu jest możliwe na żądanie Użytkownika uprawnionego do ulgi lub zniżki, który jako pierwszy dokonał personalizacji karty i podlega opłacie w wysokości odpowiadającej 50% ceny danego karnetu obowiązującej w dniu odblokowania karnetu. Odblokowanie karnetu możliwe jest wyłącznie w kasach ośrodka: przy Karczmie Czarna Góra oraz przy obiekcie Czarna Perła.

9. W uzasadnionych przypadkach Ośrodek może odstąpić od pobierania opłaty za odblokowanie karnetu.

10. Użytkownik chcąc skorzystać z kolei i wyciągu narciarskiego zobowiązany jest odbić karnet na bramce. Potwierdzenie uprawnienia do przejścia przez bramkę i odczytania karnetu zostanie zasygnalizowane odpowiednim komunikatem na wyświetlaczu czytnika i zapaleniem się zielonego światła na obudowie bramki. Zapalenie się czerwonego światła sygnalizacyjnego na obudowie bramki oznacza zakaz przejścia przez bramkę.

11. Niedostępność poszczególnych stoków narciarskich, wyciągów i kolei spowodowana przerwami technicznymi (w szczególności z powodu naśnieżania, ratrakowania, niezawinionych przez Ośrodek przerw w dostawie prądu) nie powodują wydłużenia czasu obowiązywania karnetu.

§ 4

CENY KARNETÓW

1. Karnety sprzedawane są Użytkownikom w cenie regularnej, cenie ulgowej oraz cenie zniżkowej lub rabatowej. Oferta Ośrodka przewiduje udzielanie Użytkownikom gratisowych uprawnień.

2. Podstawowym karnetem czasowym sprzedawanym w Ośrodku, zarówno w sezonie niskim jak i wysokim jest karnet dwugodzinny.

3. Dla Użytkowników decydujących się w sezonie niskim oraz w sezonie wysokim na zakup karnetu czasowego obowiązującego przez dłuższy niż dwie godziny okres czasu przewidziano korzystniejszą ofertę aniżeli przy zakupie karnetów dwugodzinnych, przyznając takim Użytkownikom rabaty. Cennik karnetów czasowych w sezonie niskim i wysokim znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

4. Dla Użytkowników decydujących się w sezonie wysokim na zakup karnetu czasowego wielodniowego przewidziano korzystniejszą ofertę aniżeli przy zakupie jednodniowych karnetów czasowych, przyznając takim Użytkownikom rabaty. Cennik karnetów wielodniowych w sezonie wysokim znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

5. Dla Użytkowników decydujących się w sezonie wysokim na zakup karnetu rodzinnego przewidziano korzystniejszą ofertę, aniżeli przy zakupie pojedynczych karnetów czasowych, przyznając takim Użytkownikom rabaty. Cennik karnetów rodzinnych w sezonie wysokim znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

6. Karnety punktowe mogą być zakupione i doładowane dowolną liczbą punktów obejmujących pakiety punktów, w których przewidziano korzystną ofertę (50% punktów gratisowych). Cennik karnetów punktowych pakietowych i liczbę punktów pobieranych za skorzystanie z poszczególnych wyciągów lub kolei znajduje się w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu. Pozostałe punkty na karcie nie podlegają zwrotowi.

7. Uzyskanie zniżek grupowych i ulg możliwe jest wyłącznie przy zakupie karnetów czasowych.

8. Karnety ulgowe przysługują: dzieciom do lat 12 (za okazaniem dokumentu poświadczającego wiek i umożliwiającego identyfikację uprawnionego), studentom do 26 roku życia (za okazaniem ważnej i podbitej legitymacji studenckiej i dokumentu poświadczającego wiek i umożliwiającego identyfikację uprawnionego) oraz seniorom powyżej 60 roku życia (za

okazaniem dokumentu poświadczającego wiek i umożliwiającego identyfikację uprawnionego).

9. Karnety rodzinne sprzedawane są wyłącznie rodzicom z dziećmi do lat 12. Karnety rodzinne przysługują za okazaniem w kasie dokumentów stwierdzających wiek dzieci i umożliwiających identyfikację Użytkowników.

10. Grupom powyżej 11 osób oferowane są następujące rabaty na zakup karnetów jednodniowych i wielodniowych:

- a) grupie od 11 do 21 osób oferowany jest rabat w wysokości 95% na zakup 1 karnetu,
- b) grupie od 22 do 29 osób oferowany jest rabat w wysokości 95% na zakup 2 karnetów,
- c) grupie 30 osób i powyżej oferowany jest rabat w wysokości 95% na zakup co 11-go karnetu oraz rabat w wysokości 10% na zakup pozostałych karnetów,
- d) grupie 50 osób i powyżej oferowany jest rabat w wysokości 95% na zakup co 11-go karnetu oraz rabat w wysokości 15% na zakup pozostałych karnetów,

Rabaty grupowe udzielane są w przypadku zakupu identycznych karnetów dla każdej z osób w grupie.

11. Ośrodek zastrzega sobie prawo do wprowadzania dodatkowych czasowych okresowych zniżek i promocji, o których informować będzie Użytkowników na bieżąco.

§ 5

KONTROLA KARNETÓW

1. Użytkownik zobowiązany jest przez cały czas obowiązywania karnetu i korzystania z kolei i wyciągów narciarskich zachować go do kontroli.

2. Użytkownik zobowiązany jest na życzenie obsługi Ośrodka okazać karnet i umożliwić jego weryfikację. Odmowa okazania karnetu może skutkować zablokowaniem możliwości dalszego korzystania z karnetu.

3. Użytkownik korzystający z karnetu ulgowego i rodzinnego zobowiązany jest, na życzenie obsługi Ośrodka, w każdym czasie okazać karnet wraz z dokumentem potwierdzającym uprawnienie do ulgi, stwierdzającym wiek i umożliwiający identyfikację Użytkownika. Odmowa okazania karnetu wraz z dokumentami, może skutkować zablokowaniem możliwości dalszego korzystania z karnetu.

4. Używanie karnetu, w tym karnetu ulgowego lub rodzinnego, przez osobę nieuprawnioną może skutkować zablokowaniem karnetu i utratą możliwości posługiwania się nim.

§ 6

REKLAMACJE

1. Do złożenia reklamacji wymagany jest dowód zakupu karnetu.

2. Podmiotem zarządzającym ośrodkiem jest spółka Czarna Góra S.A. z siedzibą w Siennej 11, 57 – 550 Stronie Śląskie (dalej zwana także „Ośrodkiem”). Reklamacje składa się w formie pisemnej w siedzibie Czarna Góra S.A., kasie Ośrodka lub listem przesłanym pocztą na adres siedziby spółki (Sienna 11, 57 – 550 Stronie Śląskie) lub w formie korespondencji elektronicznej wysłanej na adres: biuro@cgresort.pl.

3. Do reklamacji należy załączyć dokument potwierdzający zakup karnetu oraz wskazać numer karty. Brak dokumentu potwierdzającego zakup karnetu lub brak możliwości ustalenia nr seryjnego karty skutkować może nieuwzględnieniem reklamacji.

4. Reklamacja może być złożona na formularzu stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu. Dla skuteczności złożenia reklamacji nie jest konieczne korzystanie z formularza.

5. Niesatysfakcjonujące warunki atmosferyczne lub narciarskie (w tym brak oczekiwanego ratrakowania lub naśnieżania stoków), frekwencja na stokach, czas oczekiwania na przejazd, występowanie przerw technicznych w funkcjonowaniu ośrodka z uwagi na ratrakowanie (planowane lub wynikające z bieżących potrzeb), naśnieżanie, przerwy w dostawie prądu do 30 minut, akcje ratunkowe, zorganizowane zawody, przerwy techniczne spowodowane warunkami atmosferycznymi itp. nie stanowią podstaw dla uwzględnienia złożonej reklamacji. Informacja o zaplanowanych przerwach technicznych na ratrakowanie, naśnieżanie jest podawana w komunikacie narciarskim dostępnym na stronie internetowej Ośrodka. Czas trwania przerw technicznych spowodowanych okolicznościami zależnymi od Ośrodka, takich jak ratrakowanie, naśnieżanie itp. nie powinien przekroczyć 30 minut dla danego stoku. Przerwy techniczne nie powodują zatrzymania czasu naliczanego na karnetach czasowych.

6. Czarna Góra S.A. ustosunkuje się do reklamacji najpóźniej w terminie czternastu dni kalendarzowych od złożenia reklamacji, w formie pisemnej lub korespondencji elektronicznej, na adres wskazany w reklamacji.

7. W przypadku gdy reklamacja jest zasadna, Ośrodek, według wyboru Użytkownika może w szczególności:

- a) wydać Użytkownikowi kartę z zapisanym karnetem, uprawniającym do korzystania z Ośrodka przez ilość godzin odpowiadającą czasowi, w którym korzystanie z infrastruktury Ośrodka było niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Ośrodka; karnet będzie ważny do końca danego sezonu narciarskiego.
- b) zwrócić Użytkownikowi proporcjonalnie część ceny karnetu, z uwzględnieniem pełnego czasu ważności karnetu i czasu, w którym korzystanie z infrastruktury Ośrodka było niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Ośrodka.

8. W celu uzyskania zwrotu w związku brakiem możliwości skorzystania z Ośrodka na skutek wypadku Użytkownika, za który Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności, należy przedłożyć kopię protokołu wypadku lub zaświadczenia o udzieleniu pomocy sporządzonego przez GOPR lub uprawnionego Ratownika Narciarskiego.

9. Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek okoliczności niezależnych i niezawinionych przez Ośrodek, na skutek decyzji administracyjnych, siły wyższej, sił natury, warunków atmosferycznych, wyłącznej winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności, w tym na skutek niezawinionych przez siebie przerw w dostawie prądu do Ośrodka.

§ 7

DANE OSOBOWE

1. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”) dane pozyskane w związku z zakupem i użytkowaniem (w tym personalizacją karnetu przetwarzane są przez Administratora zarządzającego Ośrodkiem, tj. przez Czarna Góra S.A. z siedzibą w Siennej 11, 57 – 550 Stronie Śląskie.
2. Dane osobowe pozyskane w związku z zawartą umową zakupu karnetu oraz w toku jej realizacji przetwarzane są w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. „b”, „c” i „f” RODO odpowiednio w celu: realizacji umowy i obowiązków przewidzianych prawem (w tym rozpatrzenia reklamacji); zapewnienia bezpieczeństwa oraz ochrony życia i zdrowia (w tym zgłoszenie wypadku służbom ratunkowym); kontroli i weryfikacji uprawnień, zapobieganiu oszustwom (w tym zgłoszenia takich incydentów policji lub prokuraturze). Dane przechowywane są przez okres nie dłuższy niż okres przedawnienia roszczeń.
3. Osoba, której dane dotyczą posiada prawo do: żądania od współadministratorów dostępu do jej danych osobowych; ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania; przenoszenia danych – chyba że przepisy RODO ograniczają te prawa; a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, przy czym w przypadku zgłoszenia reklamacji/żądania zwrotu niewykorzystanych uprawnień jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia żądania klienta i weryfikacji jego uprawnienia.
5. Administrator danych nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany w rozumieniu RODO.
6. W sprawach ochrony danych osobowych związanych z umową zakupu karnetu należy kontaktować się pod adresem email: biuro@cgresort.pl lub korespondencyjnie na adres: Czarna Góra S.A. z siedzibą w Siennej 11, 57 – 550 Stronie Śląskie.

§ 8

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu:
 - a) Cennik karnetów czasowych
 - b) Cennik karnetów punktowych
 - c) Formularz reklamacyjny
2. Nieprzestrzeganie zasad zawartych w niniejszym regulaminie, a w szczególności używanie spersonalizowanego karnetu przez osobę trzecią, korzystanie z karnetów ulgowych przez osoby, którym ulgi nie przysługują, może skutkować blokadą lub utratą zapisanych na karcie magnetycznej uprawnień (biletu).
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.09.2025 roku. Wraz z wejściem w życie niniejszego regulaminu traci moc Regulamin korzystania z karnetów zapisanych na magnetycznych kartach zbliżeniowych w ośrodku Czarna Góra z dnia 01.12.2021 r. oraz Regulamin reklamacji i zwrotów karnetów w Ośrodku Narciarskim Czarna Góra z dnia 01.01.2022 r.

4. Regulamin ogłasza się przez wywieszenie w ogólnie dostępnych miejscach na terenie Ośrodka oraz na stronie internetowej Czarna Góra S.A. – www.czarnagora.pl.
5. Prowadzący Ośrodek zastrzega sobie prawo do zmian cen oraz niniejszego regulaminu z zastrzeżeniem, że zmiana Regulaminu (w tym zamiana cen) ma zastosowanie tylko do nowych klientów i nie dotyczy osób, które już zawarły umowę (zakupili karnet).