

Regulamin zwiedzania Kopalni Soli „Wieliczka”, Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka oraz Tężni Solankowej

§1

Postanowienia ogólne

1. Organizatorem zwiedzania jest Kopalnia Soli „Wieliczka” S.A. z siedzibą w Wieliczce, Park Kingi 1, 32 - 020 Wieliczka, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000278401, numer identyfikacji podatkowej (NIP): 6830003427, wysokość kapitału zakładowego: 21 000 000 zł - kapitał zakładowy pokryty w całości, REGON: 000041683, zwana dalej „Kopalnią”.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady zwiedzania Kopalni Soli „Wieliczka” i Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka, zwanych dalej łącznie „wytrobiskami Kopalni” oraz zasady zwiedzania Tężni Solankowej na terenie Kopalni Soli „Wieliczka”.
3. Kopalnia jest zakładem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. Prawo geologiczne i górnicze, prowadzącym działalność w celach innych niż określone ustawą, w szczególności turystycznych, leczniczych i rekreacyjnych.
4. Wytrobiska Kopalni obejmujące Trasę Turystyczną oraz Trasę Górniczą nie stanowią „muzeum”, w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 1996 r. o muzeach.

§2

Udostępnienie Kopalni

1. Kopalnia udostępnia do zwiedzania:
 - a) podziemną Trasę Turystyczną obejmującą zespół od 10 do 20 wytrobisk górniczych o długości do 2,2 km, oraz Podziemną Ekspozycję Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka o długości do 1,5 km, obejmującą zespół od 10 do 19 wytrobisk,
 - b) podziemną Trasę Górniczą i jej surowe wytrobiska, w otoczeniu najstarszego zachowanego szybu Regis, obejmującą zespół od 7 do 14 wytrobisk górniczych, o długości do 2 km,
 - c) Tężnię Solankową, zlokalizowaną pod adresem Park Kingi 1 w Wieliczce.
2. Kopalnia Soli „Wieliczka” jest czynna codziennie, z wyjątkiem 1 stycznia, pierwszego dnia Świąt Wielkanocnych, 1 listopada oraz 24 i 25 grudnia, przy czym Kopalnia zastrzega sobie prawo zamknięcia dla zwiedzających wytrobisk Kopalni lub Tężni Solankowej w niektóre dni lub skrócenia godzin zwiedzania, w szczególności z przyczyn organizacyjnych, sanitarnych, związanych z bezpieczeństwem lub (dotyczy zamknięcia Tężni Solankowej) z uwagi na niekorzystne warunki atmosferyczne (w szczególności burze lub niskie temperatury).
3. Szczegółowe informacje dotyczące dni i godzin otwarcia wytrobisk Kopalni oraz Tężni Solankowej podawane są do wiadomości na stronie internetowej www.kopalnia.pl oraz w punktach sprzedaży i informacji Kopalni zlokalizowanych przy ul. Daniłowicza 10 w Wieliczce.

4. W trakcie przebywania na terenie Kopalni Soli „Wieliczka” zabronione jest prowadzenie działalności handlowej lub promocyjnej.
5. Opiekunowie lub przedstawiciele ustawowi osób małoletnich lub ubezwłasnowolnionych całkowicie ponoszą pełną odpowiedzialność za osoby pozostające pod ich opieką i za szkody przez nie wyrządzone w trakcie zwiedzania.
6. Do wyrobisk Kopalni oraz na teren Tężni Solankowej nie wolno wprowadzać ani wносить zwierząt, za wyjątkiem psów asystentów osób niepełnosprawnych oraz psów przewodników osób niewidomych i słabowidzących, z uwzględnieniem przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.
7. Do wyrobisk Kopalni lub na teren Tężni Solankowej nie wolno wносить bagaży z wyjątkiem bagażu podręcznego. Za bagaż podręczny uważa się bagaż o maksymalnych wymiarach 35cm×20cm×20cm.
8. Plecaki, torby, walizki oraz pozostałe bagaże o większych gabarytach niż wskazane w ust. 7 należy pozostawić w autokarach, samochodach itp. lub w udostępnianych przez Kopalnię skrytkach automatycznej przechowalni bagażu, znajdującej się na terenie Kopalni Soli „Wieliczka” S.A. w pobliżu budynku nadszybia szybu Daniłowicz.
9. Kopalnia nie gwarantuje dostępności skrytek bagażowych. Zasady korzystania z automatycznej przechowalni bagażu określa Regulamin korzystania z automatycznej przechowalni bagażu na terenie Kopalni Soli „Wieliczka” S.A. zlokalizowanej w pobliżu budynku nadszybia szybu Daniłowicz, dostępny na stronie internetowej www.kopalnia.pl lub na tablicy umieszczonej przy przechowalni.
10. Wózki dziecięce, walizki i bagaże o gabarytach przekraczających wielkość dostępnych skrytek bagażowych zaleca się pozostawić we własnych środkach transportu.

§3

Ogólne zasady zwiedzania wyrobisk Kopalni

1. Zwiedzanie Kopalni Soli „Wieliczka” jest możliwe po okazaniu biletu w formie elektronicznej lub papierowego wydruku, określającego dzień i godzinę oraz wybrany język zwiedzania. Zwiedzający zobowiązany jest do zachowania biletu do końca zwiedzania.
2. Zasady rezerwacji zwiedzania oraz zakupu biletów określa Regulamin sprzedaży usług oferowanych przez Kopalnię Soli „Wieliczka” S.A. dostępny w kasach Kopalni oraz na stronie www.kopalnia.pl.
3. Zwiedzający winien stawić się w miejscu zwiedzania na co najmniej 15 minut przed wyznaczoną godziną zwiedzania. Kopalnia zastrzega sobie prawo odmowy wykonania usługi zwiedzania w przypadku stawienia się zwiedzającego po upływie godziny zwiedzania wskazanej na bilecie.
4. W przypadku grup zorganizowanych, przed rozpoczęciem zwiedzania, przedstawiciel grupy winien zgłosić się do kasy grupowej (wyznaczone stanowisko kasowe przy budynku szybu Daniłowicz, w przypadku zwiedzania Trasy Turystycznej lub w budynku szybu Regis, w przypadku zwiedzania Trasy Górniczej), celem weryfikacji liczby osób w grupie. W przypadku zwiedzania Trasy Turystycznej przedstawiciel grupy winien następnie zgłosić się do dyspozytora, celem przydzielenia przewodnika wyznaczonego przez Kopalnię.
5. Po okazaniu Biletu, zwiedzający winien udać się do oznaczonego wejścia do wyrobisk Kopalni.

6. Zwiedzanie wyrobisk Kopalni odbywa się w grupach, których liczebność jest każdorazowo określana przez Kopalnię i nie przekracza 40 osób w przypadku Trasy Turystycznej oraz 20 osób w przypadku Trasy Górniczej. Zwiedzanie odbywa się z przewodnikiem wyznaczonym przez Kopalnię. Odłączanie się od grupy i samowolne zwiedzanie jest surowo zabronione.
7. W trakcie zwiedzania wyrobisk Kopalni należy stosować się do poleceń przewodników, osób obsługi i służb technicznych prowadzących ruch turystyczny.
8. Zwiedzanie Trasy Turystycznej lub Trasy Górniczej ma miejsce na głębokości od 64 do 135 metrów p.p.t., gdzie panują specyficzne warunki: temperatura powietrza wynosi w wyrobiskach Trasy Turystycznej średnio 17°C, a w wyrobiskach Trasy Górniczej średnio 15°C (wskazane jest posiadanie odzieży zapewniającej adekwatny komfort cieplny). Ponadto występuje różnica ciśnienia atmosferycznego o ok. 18 hPa, wilgotność powietrza do 75% oraz sztuczne oświetlenie.
9. Zwiedzanie wyrobisk Kopalni wiąże się z przemieszczaniem się i przebywaniem w ograniczonej przestrzeni (wąskie chodniki, winda górnicza, itp.).
10. Warunki określone w ust. 8 i 9 mogą mieć wpływ na stan zdrowia zwiedzającego. Przystępując do zwiedzania wyrobisk Kopalni, zwiedzający oświadcza, że jego stan psychofizyczny pozwala na pokonanie, odpowiednio, Trasy Turystycznej i podziemnej ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka lub Trasy Górniczej.
11. Podczas zwiedzania wyrobisk Kopalni możliwe jest fotografowanie i filmowanie do celów prywatnych. Wykorzystanie fotografii i filmów do celów komercyjnych bez zgody Kopalni jest zabronione. Na terenie Kopalni Soli „Wieliczka” znajdują się utwory chronione prawem autorskim oraz prawami wyłącznymi w zakresie własności przemysłowej (m. in. znaki towarowe, niektóre elementy ekspozycji). W przypadku naruszenia przez zwiedzającego praw autorskich lub praw wyłącznych, Kopalnia zastrzega sobie prawo do dochodzenia wszelkich roszczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

§4

Szczegółowe zasady zwiedzania Trasy Turystycznej oraz Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka

1. Zwiedzanie Trasy Turystycznej łącznie z Podziemną Ekspozycją Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka trwa około 2 – 3 godzin. Ze względów organizacyjnych lub bezpieczeństwa Kopalnia zastrzega sobie prawo do wydłużenia lub skrócenia czasu zwiedzania oraz wyłączenia poszczególnych wyrobisk bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem, że liczba wyrobisk Kopalni objętych możliwością zwiedzania nie będzie mniejsza niż 15 wyrobisk (w tym minimum 6 w ramach podziemnej ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka). Do czasu zwiedzania wlicza się również pobyt w wydzielonym zespole komór, gdzie przebywanie odbywa się pod nadzorem dyspozytora oraz służb górniczych, w którym czas pobytu ograniczony jest wyłącznie godzinami otwarcia wyrobisk Kopalni dla zwiedzających.
2. Trasa Turystyczna jest dostępna dla osób w każdym wieku, przy czym osoby, które nie ukończyły lat trzynastu oraz osoby ubezwłasnowolnione całkowicie mogą zwiedzać Trasę Turystyczną tylko pod opieką osób posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.

3. Zwiedzanie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4, zaczyna się zejściem schodami (380 stopni) w szybie Daniłowicz (adres: ul. Daniłowicza 10) lub w szybie Paderewski na poziomie I Kopalni (64 m p.p.t.), a kończy się wyjazdem z poziomu III (135 m p.p.t.) szybem Regis, szybem Daniłowicz lub szybem św. Kingi. W przypadku wyjazdu na powierzchnię szybem Regis lub szybem św. Kingi istnieje możliwość powrotu turystów z przewodnikiem w rejon szybu Daniłowicza.
4. Na zasadach określonych w „Regulaminie sprzedaży usług oferowanych przez Kopalnię Soli „Wieliczka” S.A.”, w miarę możliwości organizacyjnych Kopalni oraz związanej z tym dostępności miejsc w windzie, zwiedzający ma możliwość dokupienia usługi zjazdu lub wyjazdu windą w szybie Daniłowicz. Kopalnia nie gwarantuje dostępności powyższej usługi dla wszystkich chętnych zwiedzających.
5. Na Trasie Turystycznej znajdują się odcinki, które pokonuje się schodami, w związku z czym nie zaleca się korzystania z wózków dziecięcych w trakcie zwiedzania.
6. Bilety na zwiedzanie Trasy Turystycznej uprawniają do zwiedzania podziemnej ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka w ramach jednego biletu. Zwiedzanie podziemnej ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka odbywa się po zwiedzeniu Trasy Turystycznej, a przed wyjazdem na powierzchnię. O zasadach zwiedzania podziemnej ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka informuje przewodnik. Decyzję o zwiedzaniu podziemnej ekspozycji podejmuje indywidualnie zwiedzający.
7. Fragment Trasy Turystycznej, obejmujący poziom II (od 3 do 7 wyrobisk), a także podziemna ekspozycja Muzeum Żup Krakowskich na poziomie III, są przystosowane i udostępnione dla zwiedzających mających trudności z poruszaniem się. Wyrobiska te są pozbawione utrudnień komunikacyjnych w postaci schodów lub zaopatrzone są w urządzenia do transportu osób na wózkach inwalidzkich.
8. Osoby mające trudność z poruszaniem się mogą zwiedzać trasę wskazaną w ust. 7 wyłącznie z opiekunem. Z uwagi na rozmiary urządzenia wyciągowego, maksymalne wymiary wózka inwalidzkiego za pomocą którego porusza się osoba mająca trudność z poruszaniem, nie mogą przekraczać 100 cm x 58 x 170 cm.
9. Organizacja zwiedzania dla osób mających trudności z poruszaniem się możliwa jest wyłącznie w języku polskim lub języku angielskim.
10. Ze względów organizacyjnych, zwiedzanie przez osoby mające trudności z poruszaniem się możliwe jest wyłącznie w ramach pierwszego lub ostatniego wejścia na zwiedzanie w danym dniu.
11. Zasady rezerwacji i zakupu biletów przez osoby mające trudność z poruszaniem się określa Regulamin sprzedaży usług oferowanych przez Kopalnię Soli „Wieliczka” S.A. Zwiedzanie wymaga wcześniejszej rezerwacji.

§ 5

Szczegółowe zasady zwiedzania Trasy Górniczej

1. Trasa Górnicza jest dostępna dla osób, które ukończyły 10. rok życia. Osoby, które nie ukończyły 18. roku życia mogą uczestniczyć w zwiedzaniu tylko pod opieką osób posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Ze względu na bezpieczeństwo oraz nierówne i wyboiste podłoże oraz konieczność przejścia schodami i drabinami, Trasa Górnicza nie jest dostępna dla osób mających problemy z poruszaniem się lub nieporuszających się samodzielnie.

3. Zwiedzanie Trasy Górniczej trwa około 2 – 3 godzin. Ze względów organizacyjnych lub bezpieczeństwa Kopalnia zastrzega sobie prawo do wydłużenia lub skrócenia czasu zwiedzania oraz wyłączenia poszczególnych wyrobisk bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem, że liczba wyrobisk Kopalni objętych zwiedzaniem nie będzie mniejsza niż wskazana w § 2 ust. 1 lit. b).
4. W wyrobiskach podziemnych Trasy Górniczej można się poruszać wyłącznie w obuwiu pełnym, osłaniającym stopę. Zwiedzający w obuwiu innym niż wymagane (np. w klapkach, sandałach, butach na wysokim obcasie itp.) proszeni będą o zmianę obuwia na odpowiednie przed godziną rozpoczęcia zwiedzania widniejącą na bilecie, a w przeciwnym wypadku, ze względów bezpieczeństwa, nie będą mogli uczestniczyć w zwiedzaniu.
5. Zwiedzanie zaczyna się zjazdem windą w szybie Regis (Plac Kościuszki 9) na poziom I Kopalni Soli „Wieliczka” (57 m p.p.t.), a kończy wyjazdem tym samym szybem z poziomu II (101 m p.p.t.). Ze względów bezpieczeństwa lub organizacyjnych Kopalnia zastrzega sobie prawo do organizacji zjazdu lub wyjazdu innym szybem niż szyb Regis.
6. Przed zjazdem do wyrobisk podziemnych każdy zwiedzający otrzymuje hełm górniczy, kombinezon ochronny, pochłaniacz tlenu węgla, wraz z kartą elektroniczną i lampę górniczą oraz przechodzi szkolenie dotyczące sposobu ich użycia. Zwiedzający zobowiązany jest dbać o powierzone wyposażenie, które po zwiedzaniu należy zwrócić pracownikom obsługi w stanie nieuszkodzonym.
7. Zwiedzający, którzy stawiają się po godzinie rozpoczęcia zwiedzania określonej na bilecie wstępu lub którzy do tej godziny nie odbiorą wyposażenia wskazanego w ust. 6, nie będą mogli uczestniczyć w zwiedzaniu.
8. Warunkiem wstępu na Trasę Górniczą jest imienne wpisanie się do „Książki zjazdów osób spoza zakładu górniczego” i pisemne potwierdzenie odbycia szkolenia z obsługi pochłaniacza tlenu węgla.

§ 6

Szczegółowe zasady zwiedzania Tężni Solankowej

1. Wejście na teren Tężni Solankowej następuje pod warunkiem zeskanowania biletu w formie elektronicznej lub papierowego wydruku w kasowniku, zlokalizowanym przy wejściu na teren Tężni Solankowej.
2. Zwiedzanie Tężni Solankowej możliwe jest dla osób w każdym wieku, przy czym osoby, które nie ukończyły lat trzynastu oraz osoby ubezwłasnowolnione całkowicie mogą zwiedzać Tężnię Solankową tylko pod opieką osób posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Czas przebywania na terenie Tężni Solankowej jest limitowany wyłącznie godzinami otwarcia Tężni Solankowej, przy czym:
 - 1) zwiedzający ma prawo przebywać na terenie Tężni Solankowej nie dłużej niż przez 30 minut od upływu godziny ostatniego wejścia na teren Tężni Solankowej,
 - 2) opuszczenie terenu Tężni Solankowej uniemożliwia powrót na teren Tężni Solankowej w ramach tego samego biletu.
4. Teren wokół Tężni Solankowej przystosowany jest dla osób niepełnosprawnych i osób nieporuszających się samodzielnie. Wejście na pomosty widokowe i wieżę widokową uwarunkowane jest pokonaniem wejść schodowych.

5. Liczba zwiedzających na terenie Tężni Solankowej nie jest limitowana, z zastrzeżeniem, że liczba osób mogących jednocześnie przebywać na:
 - 1) pomoście widokowym na poziomie 1 (+9,0 m) nie może przekraczać 60 osób,
 - 2) pomoście widokowym w wieży na poziomie 2 (+18 m) nie może przekraczać 10 osób,
 - 3) obu pomostach widokowych wieży (poziom 1 i poziom 2) nie może przekraczać 20 osób.
6. Kopalnia zastrzega sobie prawo do ograniczenia możliwości wejścia na pomosty widokowe z uwagi na osiągnięcie maksymalnej liczby zwiedzających wskazanej w ust. 5.
7. Przebywający na pomostach widokowych zobowiązani są zachować szczególną ostrożność, w tym w szczególności zakazane jest wychylanie się poza wygrozdzenia.
8. Ze względów bezpieczeństwa, w tym z uwagi na niekorzystne warunki atmosferyczne, (w szczególności burze) Kopalnia zastrzega sobie prawo do przerwania zwiedzania w dowolnym momencie oraz żądania opuszczenia przez zwiedzających terenu Tężni Solankowej.
9. Kopalnia nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie (zabrudzenie) ubrań osób przebywających na terenie Tężni Solankowej, spowodowanych w szczególności kontaktem z solanką.

§ 7

Zasady bezpieczeństwa

1. Teren Kopalni jest monitorowany oraz chroniony. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych z monitoringu wizyjnego, zgodnej z postanowieniami art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, dostępna jest przy wejściach na teren Kopalni Soli „Wieliczka” oraz na stronie internetowej www.kopalnia.pl.
2. Kopalnia Soli „Wieliczka” chroniona jest przez wewnętrzną służbę ochrony pod nazwą – „Straż Ochrony - SKARBNIK”- która działa na podstawie ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia. W zakresie bezpieczeństwa i porządku przebywający na terenie Kopalni Soli „Wieliczka” zobowiązani są do wykonywania poleceń Straży Ochrony w granicach określonych niniejszym Regulaminem oraz przepisami przywołanej powyżej ustawy.
3. Kopalnia zastrzega sobie prawo do wezwania do opuszczenia terenu Kopalni Soli „Wieliczka” osób zakłócających porządek publiczny, pozostających pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, nieposiadających biletu lub w inny sposób łamiących zasady niniejszego Regulaminu i w ten sposób stwarzających bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia ludzkiego lub dla chronionego mienia.
4. Teren Kopalni Soli „Wieliczka” i wszystkie znajdujące się na nim obiekty stanowią integralną, chronioną prawem całość. Zabrania się przemieszczania, wynoszenia oraz niszczenia jakichkolwiek obiektów lub elementów wystroju znajdujących się na terenie Kopalni Soli „Wieliczka”.
5. Turyści mogą poruszać się wyłącznie w miejscach udostępnionych do zwiedzania przez Kopalnię i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
6. Zabronione jest wnoszenie na teren Kopalni wszelkiej broni i amunicji, materiałów pirotechnicznych, wybuchowych, łatwopalnych, toksycznych, alkoholu i innych środków odurzających, a także wszelkich przedmiotów i środków mogących zagrażać życiu,

- zdrowiu lub bezpieczeństwu osób lub mienia, z zastrzeżeniem przypadków, w których obowiązujące przepisy prawa dopuszczają wniesienie ww. przedmiotów lub materiałów.
7. Osoby wchodzące na teren Kopalni Soli „Wieliczka” oraz ich bagaż, w przypadku uzasadnionych podejrzeń odnośnie do posiadania przedmiotów lub materiałów wskazanych w ust. 6, mogą zostać poddane kontroli, w tym zostać poproszone o okazanie zawartości bagażu i wszelkich wnoszonych przedmiotów, a także sprawdzone przy użyciu elektronicznych urządzeń do wykrywania materiałów i przedmiotów niebezpiecznych. Osoby, które odmówią poddania się kontroli lub będą utrudniać jej przeprowadzenie nie zostaną wpuszczone do wyrobisk Kopalni.
 8. Na terenie Kopalni Soli „Wieliczka” zabrania się pozostawiania bez opieki bagażu lub innych przedmiotów. Rzeczy pozostawione bez opieki, w szczególności torby podróżne, plecaki itp., mogą być uznane za przedmioty stanowiące potencjalne zagrożenie co będzie skutkowało wezwaniem Policji. Rzeczy, które nie zostaną uznane za przedmioty stanowiące potencjalne zagrożenie, uznaje się za porzucone.
 9. W wyrobiskach podziemnych zabrania się spożywania alkoholu poza miejscami do tego wyznaczonymi.
 10. W wyrobiskach Kopalni obowiązuje bezwzględny zakaz używania otwartego ognia, w tym palenia tytoniu, oraz używania papierosów elektronicznych.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin dostępny jest, z możliwością pobrania, na stronie www.kopalnia.pl, w zakładce „Regulaminy”, a także w wersji papierowej w kasach biletowych na terenie Kopalni Soli „Wieliczka” przy ul. Daniłowicza 10 oraz przy Placu Kościuszki 9. Akceptacja niniejszego Regulaminu jest warunkiem zakupu biletu.
2. Kopalnia nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez zwiedzających lub wynikające z przyczyn niedotyczących Kopalni, w tym działania siły wyższej lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej.
3. Wszelkie uwagi i wnioski można zgłaszać w punkcie informacji zlokalizowanym przy ul. Daniłowicza 10, za pośrednictwem poczty na adres: Kopalnia Soli „Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o., 32-020 Wieliczka, Park Kingi 10, pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@kopalnia.pl lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w systemie sprzedaży biletów on-line pod adresem: www.bilety.kopalnia.pl. Szczegółowe zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji określa Regulamin sprzedaży usług oferowanych przez Kopalnię Soli „Wieliczka” S.A.
4. Kopalnia zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym momencie, z zastrzeżeniem, że zmiana wchodzi w życie nie wcześniej niż z dniem ogłoszenia zmiany Regulaminu na stronie internetowej www.kopalnia.pl. Zwiedzający, którzy zakupili bilet przed dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu, gdzie termin zwiedzania przypada po dniu wejścia w życie zmiany, mają prawo odstąpić od zawartej umowy w terminie 14 dni od dnia, w którym Kopalnia poinformuje ich o zmianie Regulaminu za pośrednictwem e-mail, na adres wskazany przy zakupie biletu, nie później jednak niż do dnia lub godziny zwiedzania wskazanej na bilecie, przesyłając oświadczenie o odstąpieniu umowy na adres pocztowy lub adres e-mail wskazany w ust. 3.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2024 roku.