

# Betriebsordnung für die Erbringung von Dienstleistungen auf elektronischem Wege

## § 1

### Allgemeine Bestimmungen

1. Die vorliegende Betriebsordnung für die Erbringung von Dienstleistungen auf elektronischem Wege stellt die Betriebsordnung im Sinne von Art. 8 Abs. 1 Ziff. 1 des Gesetzes vom 18. Juli 2002 über die Erbringung von Dienstleistungen auf elektronischem Wege dar und legt insbesondere Folgendes fest:
  - 1) Arten und Umfang von Dienstleistungen,
  - 2) Bedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen, einschließlich der technischen Anforderungen, die für die Arbeit mit dem von den Dienstleistern verwendeten IKT-System erforderlich sind,
  - 3) Bedingungen für den Abschluss und die Auflösung von Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen,
  - 4) Abwicklung von Reklamationen in Bezug auf die erbrachten Dienstleistungen.
2. Wo immer die folgenden Begriffe in dieser Betriebsordnung verwendet werden, sind sie als solche zu verstehen:
  - 1) **Gemeinsame Verwalter oder Dienstleister** - folgende Unternehmen, die Teil der Kapitalgruppe des Salzbergwerks „Wieliczka“ sind:
    - a) Kopalnia Soli [Salzbergwerk] „Wieliczka“ S.A. mit Sitz in Wieliczka, Park Kingi 1, 32-020 Wieliczka, eingetragen im Handelsregister des polnischen Landesgerichtsregisters (KRS) am Amtsgericht Krakau-Innenstadt in Krakau, 12. Wirtschaftsabteilung des Landesgerichtsregisters unter der Nummer 0000278401, USt-IdNr.: 6830003427, Höhe des Grundkapitals: 21.000.000,00 PLN - in voller Höhe eingezahltes Grundkapital, Statistische Nummer REGON: 000041683, E-Mail: [sekretariat.sa@kopalnia.pl](mailto:sekretariat.sa@kopalnia.pl),
    - b) Kopalnia Soli [Salzbergwerk] „Wieliczka“ Turystyka Sp. z o.o. mit Sitz in Wieliczka, Park Kingi 10, 32-020 Wieliczka, eingetragen im Handelsregister des polnischen Landesgerichtsregisters (KRS) am Amtsgericht Krakau-Innenstadt in Krakau, 12. Wirtschaftsabteilung des Landesgerichtsregisters unter der Nummer 0000030908, USt-IdNr.: 6831480313, Höhe des Stammkapitals: 810.000,00 PLN, Statistische Nummer REGON: 351197769, E-Mail: [sekretariat.sa@kopalnia.pl](mailto:sekretariat.sa@kopalnia.pl),
    - c) Kopalnia Soli [Salzbergwerk] „Wieliczka“ Wsparcie Sp. z o.o. mit Sitz in Wieliczka, Park Kingi 10, 32-020 Wieliczka, eingetragen im Handelsregister des polnischen Landesgerichtsregisters (KRS) am Amtsgericht Krakau-Innenstadt in Krakau, 12. Wirtschaftsabteilung des Landesgerichtsregisters unter der Nummer 0000095741, USt-IdNr.: 6831705025, Höhe des Stammkapitals: 470.000,00 PLN, Statistische Nummer REGON: 351428631, E-Mail: [sekretariat.wsparcie@kopalnia.pl](mailto:sekretariat.wsparcie@kopalnia.pl),
  - 2) **Personenbezogene Daten** - Informationen über eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (betroffene Person). Als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann, insbesondere durch Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem

oder mehreren besonderen Merkmalen, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind.

- 3) **DSGVO** - Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung).
  - 4) **Dienstleistungen** - Dienstleistungen, deren Ausführung durch das Versenden und Empfangen von Daten mit Hilfe von IKT-Systemen auf individuellen Wunsch des Nutzers ohne gleichzeitige Anwesenheit der Parteien erfolgt, wobei die Daten über öffentliche Netze im Sinne des Telekommunikationsgesetzes übertragen werden; die Dienstleistungen werden über Websites in der Domain [www.kopalnia.pl](http://www.kopalnia.pl) erbracht und umfassen:
    - a) Einrichtung eines Kontos und Nutzung der Website bzw. Kauf von auf der Website verfügbaren Waren oder Dienstleistungen ohne Registrierung;
    - b) Bereitstellung eines Newsletters mit Informationen über die Aktivitäten der Dienstleister,
    - c) die Kontaktaufnahme mit den Dienstleistern über das Kontaktformular oder den Chatbot-Dienst.
  - 5) **Chatbot-Dienst** - Dienstleistung, die ein automatisches Werkzeug zur Unterstützung der Kommunikation zwischen dem Dienstleistungsempfänger und den Dienstleistern darstellt und mittels einer Anwendung von ChatLab Sp. z o.o., ul. Zamknięta 10/1.5, 30-554 Kraków, genutzt wird.
  - 6) **Dienstleistungsempfänger** - eine natürliche oder juristische Person oder eine organisatorische Einheit ohne Rechtspersönlichkeit, die die Dienstleistungen der unter der Domain [www.kopalnia.pl](http://www.kopalnia.pl) verfügbaren Dienstleister in Anspruch nimmt und sich zur Einhaltung der vorliegenden Betriebsordnung verpflichtet.
  - 7) **Nutzer** - Dienstleistungsempfänger, der ein Konto auf der Website registriert hat oder zu registrieren beabsichtigt.
  - 8) **Online-Dienst** - Online-Dienst unter den Adressen <https://www.bilety.kopalnia.pl> und <https://sklep.kopalnia.pl> von SoftCOM spółka jawna, Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski.
  - 9) **Kontaktformular** - ein Formular, das vom Nutzer ausgefüllt werden muss, um ein Konto einzurichten.
  - 10) **Konto** - Ressourcen und Einstellungen, die für den Nutzer im Rahmen des Online-Dienstes erstellt wurden. Sie können Ihr Konto nutzen, um von Dienstleistern angebotene Waren oder Dienstleistungen zu erwerben und um die Dienste zu verwalten.
3. Der Dienstleister stellt den Dienstleistungsempfängern diese Betriebsordnung jedes Mal vor der Nutzung der Dienstleistung kostenlos zur Verfügung. Die Dienstleistungen werden auf Grundlage der vorliegenden Betriebsordnung und geltenden Bestimmungen des polnischen Rechts erbracht. Die Annahme dieser Betriebsordnung ist eine Voraussetzung für die Nutzung des Dienstes.
4. Jeder Dienstleistungsempfänger erklärt, dass er voll geschäftsfähig ist und verpflichtet sich gleichzeitig, die Bestimmungen dieser Betriebsordnung zu lesen und vorbehaltlos zu akzeptieren, bevor er die Dienste nutzt.

5. Die Dienstleister müssen bei der Erbringung der Dienstleistungen die erforderliche Sorgfalt walten lassen.

## § 2 Online-Dienst

1. Der Online-Dienst ermöglicht es den Dienstleistungsempfängern, die von den Dienstleistern angebotenen Waren oder Dienstleistungen zu erwerben.
2. Der Kauf von Waren oder Dienstleistungen ist wie folgt möglich:
  - 1) durch den Nutzer, nach der Registrierung des Kontos im Online-Dienst,
  - 2) ohne Registrierung des Kontos im Online-Dienst, nachdem Sie zumindest eine E-Mail-Adresse und eine Kontaktsprache angegeben und die vorliegende Betriebsordnung akzeptiert haben.Detaillierte Regeln für den Verkauf von Waren und Dienstleistungen werden durch gesonderte Betriebsordnungen bestimmt.
3. Der Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen mit dem Nutzer in Bezug auf die Nutzung der Website kommt zustande, wenn das Registrierungsformular ordnungsgemäß ausgefüllt und ein Konto im Online-Dienst erstellt wird.
4. Das korrekte Ausfüllen des Registrierungsformulars erfordert mindestens die Angabe einer E-Mail-Adresse, eines Passworts, Ihres Namens, Ihrer Telefonnummer und Ihrer Kontaktsprache sowie die Zustimmung zu der vorliegenden Betriebsordnung. Bei einem Konto, das von einem Einzelunternehmer eingerichtet wurde, müssen im nächsten Registrierungsschritt auch die Steueridentifikationsnummer, die Geschäftsadresse und der Firmenname angegeben werden.
5. Zusätzlich zu den in Abs. 2 Ziff. 2 oder in Abs. 4 genannten Daten kann der Dienstleistungsempfänger freiwillig weitere Daten, einschließlich des Herkunftslandes oder der Telefonnummer, angeben.
6. Nach dem Ausfüllen des Registrierungsformulars erhält der Nutzer eine Nachricht an die angegebene E-Mail-Adresse, in der die Einrichtung eines Kontos im Online-Dienst bestätigt wird. Um die Einrichtung des Kontos abzuschließen, hat der Nutzer seine E-Mail-Adresse zu verifizieren, indem er auf den in der Nachricht angegebenen Link klickt.
7. Wenn der Nutzer beabsichtigt, die im Online-Dienst gekauften Waren per Kurierdienst zuzustellen, so hat er die Lieferadresse anzugeben, nachdem er sich in sein zuvor erstelltes Konto eingeloggt hat.
8. Mit dem Ausfüllen und Absenden des Kontaktformulars erklärt der Nutzer Folgendes:
  - 1) die dort angegebenen Daten sind vollständig, sachlich richtig und verletzen keine Rechte Dritter,
  - 2) er ist voll geschäftsfähig und berechtigt, einen Vertrag über die Erbringung der Dienstleistungen abzuschließen.
9. Die angegebene E-Mail-Adresse ist eine notwendige Form der Identifizierung des Nutzers gegenüber den Dienstleistern und wird für den gesamten Schriftverkehr im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienste verwendet.
10. Die Nutzer haben das Recht, die Dienste über ihr Konto zu verwalten, einschließlich der Möglichkeit, die von ihnen angegebenen Daten jederzeit zu bearbeiten.
11. Die Registrierung des Kontos im Online-Dienst ist freiwillig und kostenfrei.

12. Nach der Registrierung des Kontos im Online-Dienst erfolgt jedes Einloggen mittels der im Kontaktformular angegebenen Daten.
13. Der Dienstleister verpflichtet sich, dem Nutzer die Nutzung der Website unmittelbar nach der Registrierung des Kontos zu ermöglichen.
14. Nur der Nutzer darf das Nutzerkonto verwenden. Der Zugang zum Konto darf Dritten nicht zugänglich gemacht werden.
15. Es ist verboten, Handlungen vorzunehmen, die das Funktionieren der Website für den Dienstleister und andere Nutzer behindern oder stören könnten.
16. Die Dienstleister können die Einrichtung eines Kontos verweigern, ein bestehendes Konto sperren oder löschen, wenn dessen Name bereits im Rahmen des Dienstes verwendet wird oder wenn der Dienstleister begründete, glaubwürdige Informationen erhält, dass es gegen das Gesetz oder die guten Sitten verstößt, die Persönlichkeitsrechte Dritter oder die berechtigten Interessen der Dienstleister verletzt.
17. Der Nutzer kann sein Konto jederzeit löschen und damit den Vertrag über die Erbringung elektronischer Dienstleistungen für die Nutzung der Website beenden.

### § 3

#### Zustellung des Newsletters

1. Die Bereitstellung des Newsletters ist die Zusendung elektronischer Nachrichten mit Informationen über die Aktivitäten der Dienstleister, die auch Werbe- und Handelsinformationen enthalten können.
2. Der Newsletter wird kostenlos und auf unbestimmte Zeit zur Verfügung gestellt.
3. Die Dienstleister garantieren keine bestimmte Häufigkeit des Newsletter-Versands.
4. Der Dienstleistungsempfänger ist verpflichtet, zum Zeitpunkt der Anforderung des Newsletterversands durch Angabe seiner E-Mail-Adresse und gegebenenfalls durch Ankreuzen des entsprechenden Kontrollkästchens (auf [www.kopalnia.pl](http://www.kopalnia.pl) oder während eines Kaufs auf der Website) seine Zustimmung zum Erhalt dieser Informationen zu erklären und anschließend den in der Nachricht an die angegebene E-Mail-Adresse des Nutzers enthaltenen Bestätigungslink zu bestätigen. Die Zustimmung zum Erhalt des Newsletters des Dienstleisters mittels elektronischer Kommunikation erfüllt die Anforderungen von Art. 398 Abs. 1 und 2 des Gesetzes vom 12. Juli 2024 über elektronische Kommunikation.
5. Der Dienstleistungsempfänger kann den Newsletter jederzeit mit sofortiger Wirkung abbestellen, indem er den Dienstleister per E-Mail benachrichtigt oder auf den Link in jeder versandten E-Mail klickt. Die Abbestellung ist gleichbedeutend mit der Beendigung des Vertrages über die Erbringung elektronischer Dienstleistungen in Bezug auf die Zustellung des Newsletters.

### § 4

#### Kontaktformular

1. Die Dienstleister bieten die Dienstleistung an, Fragen zu ihrem Unternehmen zu beantworten, die über die auf der Domain [www.kopalnia.pl](http://www.kopalnia.pl) verfügbaren Kontaktformulare und den Chatbot-Dienst gestellt werden.

2. Eine Liste der Arten von Kontaktformularen, zusammen mit dem Umfang der erhobenen Daten und den Zwecken, für die sie erhoben werden, ist in Anhang 1 zu dieser Betriebsordnung enthalten.
3. Um eine Antwort auf Ihre Fragen zu erhalten, müssen Sie die erforderlichen Daten in das entsprechende Kontaktformular eingeben, einschließlich der Zustimmung zu dieser Betriebsordnung und dann auf die Schaltfläche „Senden“ klicken.
4. Der Dienstleister wird sich bemühen, Ihre Anfrage innerhalb von höchstens 48 Stunden zu beantworten, ausgenommen an Feiertagen und Samstagen. Bei Fragen, deren Beantwortung sehr arbeitsintensiv ist oder bei mehreren Fragen von einer einzigen Einrichtung oder Person kann die Frist verlängert werden.
5. Der Chatbot-Dienst ermöglicht es dem Dienstleistungsempfänger, Informationen über die Dienstleistung und Produkte des Dienstleisters und andere häufig gestellte Fragen zu erhalten. Der Chatbot führt eine automatisierte Konversation in Echtzeit nach einem vorprogrammierten Pfad, während der er Informationen über die Dienstleistung und Produkte des Dienstleisters anzeigt. Der Chatbot-Dienst ist ein elektronischer Dienst, der dazu dient, den Dienstleistungsempfänger über die genutzte Anwendung und das Internet mit den Dienstleistern in Kontakt zu bringen, und der dazu dient, die Absichten des Dienstleistungsempfängers anhand von Textinhalten zu verstehen. Anschließend analysiert der Chatbot diesen Text, um mögliche Interpretationen zu ermitteln. Der Dienstleistungsempfänger erhält eine Textantwort in der Sprache, in der die Frage gestellt wurde, sofern dies von der Anwendung unterstützt wird.
6. Der Chatbot-Dienst wird zu Informations- und Servicezwecken zur Verfügung gestellt und dient insbesondere nicht dazu, Zusicherungen im Hinblick auf den Abschluss, die Beendigung oder die Veränderung von Verträgen zwischen einem der Dienstleister und dem Dienstleistungsempfänger abzugeben, deren Gegenstand nicht der Chatbot-Dienst ist, und ist kein Kanal für Direktmarketing durch die Dienstleister.
7. Um mit der Nutzung des Kontaktformulars oder des Chatbot-Dienstes beginnen zu können, müssen Sie die Marketing-Cookies, diese Geschäftsbedingungen und die Datenschutzbestimmungen akzeptieren. Die Nutzung des Chatbot-Dienstes wird mit dem Schließen des Konversationsfensters beendet, die vom Dienstleistungsempfänger im Zusammenhang mit der Nutzung des Chatbot-Dienstes zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden jedoch zum Zweck des maschinellen Lernens der Anwendung für den in § 9 angegebenen Zeitraum weiter verarbeitet.
8. Es ist untersagt, die Kontaktformulare oder den Chatbot-Dienst in einer Weise zu nutzen, die deren Funktion beeinträchtigt, diskriminierende oder allgemein als missbräuchlich angesehene Inhalte bereitzustellen, die gegen geltende Gesetze, Regeln des gesellschaftlichen Zusammenlebens oder die Persönlichkeitsrechte Dritter verstoßen.
9. Im Rahmen der Nutzung des Chatbot-Dienstes sollte der Dienstleistungsempfänger keine personenbezogenen Daten im Sinne von Art. 9 Abs. 1 DSGVO angeben.
10. Die Beantwortung einer Anfrage, die über das Kontaktformular oder den Chatbot-Dienst gesendet wird, ist kostenlos.

## § 5

### Allgemeine Bedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen

1. Die Dienstleister verpflichten sich, die Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den in dieser Betriebsordnung beschriebenen Grundsätzen und unter Einhaltung der geltenden Rechtsvorschriften zu erbringen.
2. Die Dienstleister behalten sich das Recht zu Folgendem vor:
  - 1) vorübergehende Unterbrechung der Dienste aufgrund von Wartungsarbeiten oder im Zusammenhang mit Änderungen an der Website oder anderen Websites auf der Domain [www.kopalnia.pl](http://www.kopalnia.pl), die für die Nutzung der Dienste erforderlich sind,
  - 2) Übermittlung von technischen, rechtlichen und transaktionsbezogenen Mitteilungen im Zusammenhang mit der Funktionsweise der Dienste,
  - 3) Verweigerung der Erbringung von Dienstleistungen, wenn der Nutzer gegen die Betriebsordnung oder geltende Gesetze verstößt, insbesondere wenn er rechtswidrige Inhalte auf der Website veröffentlicht oder den Diensteanbietern auf andere Weise zur Verfügung stellt,
  - 4) jede Änderung der angebotenen Dienste, der Tools und der Funktionsweise der Dienste durch Änderung der Betriebsordnung.
3. Die Dienstleister behalten sich das Recht vor, die Erbringung der Dienstleistungen einzustellen, die Daten der Dienstleistungsempfänger zu löschen und jede andere rechtlich zulässige Maßnahme in Bezug auf die erbrachten Dienstleistungen zu ergreifen, wobei die Dienstleistungsempfänger keine Ansprüche gegenüber den Dienstleistern haben werden.
4. Dienstleister und Dienstleistungsempfänger haften nicht für Schäden, die der anderen Partei im Zusammenhang mit der erbrachten Dienstleistung entstehen, es sei denn, der Schaden wurde der anderen Partei vorsätzlich oder grob fahrlässig zugefügt.
5. Die Dienstleister haften insbesondere nicht für:
  - 1) Schäden, die Dritten infolge der Nutzung der Dienste durch den Dienstleistungsempfänger bei Verstoß gegen die Betriebsordnung oder die Rechtsvorschriften entstehen,
  - 2) vom Dienstleistungsempfänger im Rahmen der Nutzung der Dienste zur Verfügung gestellte Inhalte, die gegen das Gesetz oder gegen gesetzlich geschützte Rechte Dritter verstoßen,
  - 3) Folgen von Maßnahmen, die infolge des Erhalts einer amtlichen Mitteilung oder einer glaubwürdigen Information über die Rechtswidrigkeit der vom Dienstleistungsempfänger vorgenommenen Handlungen getroffen wurden,
  - 4) Informationen, die der Dienstleistungsempfänger in den Online-Diensten veröffentlicht oder über das Internet versendet,
  - 5) Verlust von Daten durch den Dienstleistungsempfänger aufgrund externer Faktoren (z. B. Geräteausfall) oder anderer Umstände, die außerhalb der Kontrolle des Dienstleisters liegen (Handlungen Dritter), einschließlich solcher, die der Dienstleistungsempfänger zu verantworten hat,
  - 6) Schäden, die auf Umstände zurückzuführen sind, für die der Dienstleister nicht verantwortlich ist (höhere Gewalt, Handlungen und Unterlassungen von Dritten usw.),

- 7) Angabe von falschen, veralteten oder unvollständigen Daten oder Informationen durch den Dienstleistungsempfänger,
- 8) Nichteinhaltung der Bestimmungen der vorliegenden Betriebsordnung durch den Dienstleistungsempfänger.

## § 6

### Notwendige technische Bedingungen für die Nutzung der Dienstleistungen

1. Die technische Voraussetzung für die Nutzung der Dienste ist der Besitz eines Computers oder eines mobilen Geräts, wie z.B. eines Laptops, Tablets oder Smartphones, mit Internetzugang und einem installierten Webbrowser, wie in Abschnitt 2 angegeben. Für einige der zur Verfügung gestellten Dienste ist es erforderlich, ein Konto zu erstellen und eine aktive E-Mail-Adresse des Dienstleistungsempfängers zu haben.
2. Die Nutzung der Dienste ist möglich, wenn die folgenden technischen Voraussetzungen erfüllt sind:
  - a) Verwendung von Browsern (oder deren höheren Versionen): Chrome 64, Firefox 59, Safari 11, iOS Safari 10.3, Internet Explorer 11, Microsoft Edge 16.
  - b) Aktivierung der Unterstützung von Cookies, zumindest für technische Cookies (die für den Betrieb der Website erforderlich sind).
  - c) Mindestsystemanforderungen:
    - a. iOS 10.x, iPhone 5, iPad 2 oder höher,
    - b. Android v6 oder höher,
    - c. Windows 7 oder höher.
3. Informationen über die Funktion und den Zweck von Cookies finden Sie in der Datenschutzerklärung, abrufbar unter: <https://bilety.kopalnia.pl/index/polityka-prywatnosci.html>
4. Um die Sicherheit der Datenübertragung zu gewährleisten, werden die übertragenen Daten mit einem SSL-Zertifikat verschlüsselt.

## § 7

### Besondere Risiken im Zusammenhang mit der Nutzung der Dienste

1. Die Nutzung der Dienste birgt das Risiko, dass Ihr Computersystem mit unerwünschter Software infiziert wird, einschließlich Software, deren einziger Zweck es ist, Schäden anzurichten.
2. Um das Risiko einer unerwünschten Infektion des IT-Systems zu vermeiden, wird empfohlen, auf dem vom Dienstleistungsempfänger verwendeten Computer oder Mobilgerät eine Antiviren-Software zu installieren. Es wird empfohlen, das Antivirenprogramm auf dem neuesten Stand zu halten, sobald installierbare Updates veröffentlicht werden.
3. Außerdem wird empfohlen, dass der Dienstleistungsempfänger eine Firewall auf seinem Computer installiert.
4. Neben den Gefahren einer Infektion des IT-Systems zählen auch Hackerangriffe zu den möglichen Bedrohungen. Der Dienstleister erklärt, dass er Sicherheitsvorkehrungen trifft, die ein Eindringen in das IT-Netz des Dienstleisters verhindern oder erheblich erschweren sollen.

## § 8

### Reklamationsverfahren

1. Der Dienstleistungsempfänger hat das Recht, in Angelegenheiten, die die Erbringung der Dienstleistungen betreffen, eine Reklamation einzureichen.
2. Reklamationen werden von den Dienstleistern geprüft.
3. Eine ordnungsgemäß eingereichte Reklamation sollte mindestens folgende Daten enthalten:
  - 1) Bezeichnung des Dienstleistungsempfängers (Vor-, Nachname, E-Mail-Adresse),
  - 2) Angabe der Dienstleistung, auf die sich die Reklamation bezieht,
  - 3) Gegenstand der Reklamation,
  - 4) Umstände zur Begründung der Reklamation.
4. Die Reklamation kann wie folgt eingereicht werden:
  - 1) schriftlich auf die Adresse: Kopalnia Soli „Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o., Park Kingi 10, 32-020 Wieliczka,
  - 2) per E-Mail auf die Adresse: [reklamacje@kopalnia.pl](mailto:reklamacje@kopalnia.pl),
  - 3) über das im Online-Dienst verfügbare Kontaktformular.
5. Die Dienstleister prüfen Reklamationen innerhalb von höchstens 14 Tagen nach deren Empfang vom Dienstleistungsempfänger. Die Dienstleister teilen dem Dienstleistungsempfänger ihre Entscheidung nach der Prüfung der Reklamation per E-Mail an die in der Reklamation angegebene Adresse gemäß obigem Absatz 3 mit.
6. Eine Reklamation, die gemäß den Bestimmungen dieser Betriebsordnung bearbeitet wurde, kann nicht erneut geprüft werden.

## § 9

### Informationsklausel über die Verarbeitung personenbezogener Daten

1. Verwalter Ihrer personenbezogenen Daten, die im Rahmen Ihrer Nutzung der Dienste verarbeitet werden, sind die gemeinsamen Verwalter.
2. Die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen wird von dem beim Administrator ernannten Datenschutzbeauftragten überwacht, der per E-Mail kontaktiert werden kann: [iod@kopalnia.pl](mailto:iod@kopalnia.pl).
3. Personenbezogene Daten, insbesondere IP-Adressen, Geolokalisierungsdaten, Kennungen mobiler Geräte, Daten, die bei der Registrierung eines Kontos oder beim Kauf ohne Registrierung im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienste bereitgestellt werden, werden verarbeitet auf Grundlage von:

Zweck der Datenverarbeitung	Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung
Versand des Newsletters	Art. 6 Abs. 1 Buchst a) DSGVO (Einwilligung des Nutzers) Art. 6 Abs. 1 Buchst. f) DSGVO (berechtigtes Interesse – Direktmarketing von Produkten und Dienstleistungen)
Annahme der Anfrage über das Kontaktformular	Art. 6 Abs. 1 Buchst a) DSGVO (Einwilligung des Nutzers) Art. 6 Abs. 1 Buchst. b) DSGVO (Ergreifen von Maßnahmen auf Antrag der betroffenen Person vor Abschluss und Erfüllung des Vertrages)

Annahme einer Anfrage über den Chatbot-Dienst und für die Zwecke von Anwendungen des maschinellen Lernens	Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO (Einwilligung des Nutzers)
Anlegung und Betreuung des Kontos im Online-Dienst	Art. 6 Abs. 1 Buchst. a) DSGVO (Einwilligung des Nutzers) Art. 6 Abs. 1 Buchst. b) DSGVO (Ergreifen von Maßnahmen auf Antrag der betroffenen Person vor Abschluss und Erfüllung des Vertrages) Art. 6 Abs. 1 Buchst. f) DSGVO (berechtigtes Interesse – Profiling bestehend in der Überwachung und Analyse der Nutzeraktivitäten)
Abwicklung des Reklamationsverfahrens	Art. 6 Abs. 1 Buchst. b) DSGVO (Ergreifen von Maßnahmen auf Antrag der betroffenen Person vor Abschluss und Erfüllung des Vertrages)
Festlegung, Geltendmachung von Ansprüchen und Ergreifung von Maßnahmen im Zusammenhang mit der Eintreibung von Forderungen, Abwehr von Ansprüchen	Art. 6 Abs. 1 Buchst. f) DSGVO (berechtigtes Interesse – Festlegung, Geltendmachung von Ansprüchen, Abwehr vor Ansprüchen)

4. Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten können bevollmächtigte Mitarbeiter der gemeinsam Verantwortlichen, Stellen, die Dienstleistungen für die gemeinsam Verantwortlichen erbringen, insbesondere der IT-Support für die Websites in der Domain [www.kopalnia.pl](http://www.kopalnia.pl), Chatlab Sp. z o.o., soweit dies für die Bereitstellung des Chatbot-Dienstes erforderlich ist, und zusätzlich Stellen sein, die aufgrund gesetzlicher Vorschriften zur Abnahme von Daten berechtigt sind.
5. Ihre personenbezogenen Daten werden wie folgt aufbewahrt:
  - 1) für die Dauer der Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrages oder der durchgeführten Zusammenarbeit,
  - 2) im Falle von personenbezogenen Daten, die im Zusammenhang mit der Nutzung des Chatbot-Dienstes bereitgestellt werden, für einen Zeitraum von 90 Tagen ab dem Datum der Nutzung der Dienstleistung,
  - 3) bis Sie der Verarbeitung Ihrer Daten widersprechen - wenn die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf einem sogenannten berechtigten Interesse beruht,
  - 4) bis Sie die von Ihnen erteilte Einwilligung widerrufen, wobei Sie das Recht haben, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit, der aufgrund Ihrer Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird,
  - 5) für den Zeitraum, in dem das geltende Recht die Aufbewahrung der Daten vorschreibt, oder bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für mögliche Ansprüche.
6. Sie haben die folgenden Rechte in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten:
  - 1) Recht auf Auskunft über den Inhalt der Daten, das Recht auf Berichtigung der Daten, das Recht auf Löschung der Daten, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung der Daten, das Recht auf Datenübertragbarkeit,

- 2) Recht, sich der Verarbeitung Ihrer Daten zu widersetzen - wenn die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf der Grundlage eines so genannten berechtigten Interesses und unter den in den Bestimmungen der DSGVO festgelegten Bedingungen erfolgt,
- 3) Recht, eine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (dem Präsidenten des Amtes für den Schutz personenbezogener Daten) einzureichen, wenn die Verarbeitung personenbezogener Daten gegen die Bestimmungen der DSGVO verstößt.
7. Alle oben genannten Rechte gelten in dem Umfang, in dem sie sich aus den Bestimmungen der RODO ergeben.
8. Die Angabe von personenbezogenen Daten ist freiwillig, aber für die Nutzung der Dienste erforderlich.
9. Personenbezogene Daten werden nicht Gegenstand einer automatisierten Entscheidungsfindung, einschließlich Profiling, sein.
10. Personenbezogene Daten können gemäß dem Durchführungsbeschluss (EU) 2023/1795 der Kommission vom 10. Juli 2023 gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates, in dem festgestellt wird, dass ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten gemäß dem EU-US-Datenschutzrahmen gewährleistet ist, an Einrichtungen in einem Drittland, den Vereinigten Staaten von Amerika, übermittelt werden, die in der vom US-Handelsministerium geführten und öffentlich zugänglichen Datenschutzrahmenliste aufgeführt sind.

## § 10

### Schlussbestimmungen

1. Bei den durch diese Betriebsordnung nicht geregelten Angelegenheiten finden die allgemein geltenden Rechtsvorschriften Anwendung.
2. Diese Betriebsordnung kann unter der Adresse <https://www.kopalnia.pl/turysta-indywidualny/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy> und <https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy> heruntergeladen werden.
3. Die Dienstleister behalten sich das Recht vor, diese Betriebsordnung jederzeit zu ändern, wobei die Änderung ab dem Datum der Veröffentlichung der geänderten Betriebsordnung auf der Website [www.kopalnia.pl](http://www.kopalnia.pl) in Kraft tritt. Wenn der Kunde die geänderte Betriebsordnung nicht akzeptiert, ist er berechtigt und verpflichtet, die Nutzung der Dienste einzustellen.
4. Diese Geschäftsbedingungen treten am 01.06.2025 in Kraft.

### Anlagen:

1. Liste der Arten von Kontaktformularen, einschließlich des Umfangs der erhobenen Daten und der Zwecke, für die sie erhoben werden

Anlage 1: Liste der Arten von Kontaktformularen, einschließlich des Umfangs der erhobenen Daten und der Zwecke, für die sie erhoben werden

Bezeichnung des Formulars	Typ	Zweck der Datenverarbeitung	Erhobene Daten	Link
<b>Reservierungsformular - Events</b>	Anfrage bezüglich der Organisation eines Events, Kontaktformular	Annahme der Anfrage zu einem Angebot und deren Beantwortung Abwicklung von Reklamationen, Geltendmachung von Ansprüchen oder Abwehr von Ansprüchen	Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer (fakultativ), geplantes Datum der Veranstaltung, geplante Anzahl der Personen	<a href="https://www.kopalnia.pl/imprezy/formularz-rezerwacji-imprezy">https://www.kopalnia.pl/imprezy/formularz-rezerwacji-imprezy</a>
<b>Anfrageformular wegen eines Aufenthalts</b>	Anfrage wegen eines Aufenthalts im Kurort, Kontaktformular	Annahme der Anfrage zu einem Angebot und deren Beantwortung, Abwicklung von Reklamationen, Geltendmachung von Ansprüchen oder Abwehr von Ansprüchen	Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer (fakultativ)	<a href="https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/zapytaj-o-pobyt">https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/zapytaj-o-pobyt</a>
<b>Anfrageformular wegen einer Reservierung - Angebot für Schulen</b>	Anfrage wegen der Verfügbarkeit des ausgewählten Termins, Kontaktformular	Annahme der Anfrage zu einem Angebot und deren Beantwortung, Geltendmachung von Ansprüchen oder Abwehr von Ansprüchen	Vor- und Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Anzahl der Kinder, Anzahl der Erwachsenen, Besichtigungsdatum, Uhrzeit der Besichtigung	<a href="https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/kopalnia-dla-szkol#formularz-dla-szkol">https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/kopalnia-dla-szkol#formularz-dla-szkol</a>
<b>Bestellformular für Mittagessen - organisierte Gruppen</b>	Anfrage bezüglich der Organisation von Mittagessen für eine Gruppe, Kontaktformular	Entgegennahme und Bearbeitung der Essensbestellung, Abwicklung des Reklamationsverfahrens, Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen zur Ausstellung und Aufbewahrung von Abrechnungsunterlagen (Rechnungen), Prüfung von Forderungen und Einleitung von Maßnahmen im Rahmen der Eintreibung von Forderungen	Vor- und Nachname oder Name der Einrichtung, USt-IdNr. (obligatorisch für Rechnungen), Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefon-/Faxnummer (fakultativ), Besichtigungstermin, Uhrzeit der Besichtigung	<a href="https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-grup">https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-grup</a>
<b>Bestellformular für Mittagessen - Schulgruppen</b>	Anfrage bezüglich der Organisation von Mittagessen für eine Schulgruppe, Kontaktformular	Entgegennahme und Bearbeitung der Essensbestellung, Abwicklung des Reklamationsverfahrens, Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen zur Ausstellung und Aufbewahrung von Abrechnungsunterlagen (Rechnungen), Geltendmachung von Ansprüchen und Einleitung von Maßnahmen im Rahmen der Eintreibung von Forderungen	Vor- und Nachname oder Name der Einrichtung, USt-IdNr. (obligatorisch für Rechnungen), Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Faxnummer (fakultativ), Besichtigungstermin, Uhrzeit der Besichtigung	<a href="https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-szkol">https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-szkol</a>
<b>Bestellformular für Mittagessen - Pilgergruppen</b>	Anfrage bezüglich der Organisation von Mittagessen	Entgegennahme und Bearbeitung der Essensbestellung, Abwicklung des Reklamationsverfahrens, Erfüllung der	Vor- und Nachname oder Name der Einrichtung, USt-IdNr. (obligatorisch für Rechnungen), Anschrift, Telefonnummer,	<a href="https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-pilgergrupy">https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-pilgergrupy</a>

Bezeichnung des Formulars	Typ	Zweck der Datenverarbeitung	Erhobene Daten	Link
	für eine Pilgergruppe, Kontaktformular	gesetzlichen Verpflichtungen zur Ausstellung und Aufbewahrung von Abrechnungsunterlagen (Rechnungen), Prüfung von Forderungen und Einleitung von Maßnahmen im Rahmen der Eintreibung von Forderungen	E-Mail-Adresse, Faxnummer (fakultativ), Besichtigungstermin, Uhrzeit der Besichtigung	<a href="https://www.kopalnia.pl/wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-grupy-pielgrzymkowe">wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-grupy-pielgrzymkowe</a>
<b>Newsletter-Abonnement</b>	Newsletter - Abonnementformular	Anmeldung in der Newsletter-Datenbank und Zusendung von Werbe- und Verkaufsförderungsmaterialien sowie Durchführung von Analysen und Statistiken über Marketingaktivitäten, Überwachung und Analyse der Einkaufsaktivitäten im Online-Shop <a href="https://www.kopalnia.pl/sklep-online">https://www.kopalnia.pl/sklep-online</a> , einschließlich Informationen über nicht abgeschlossene Transaktionen (gilt nur für Kunden, die sich für den Newsletter angemeldet haben), Feststellung, Geltendmachung möglicher Ansprüche oder Abwehr von Ansprüchen	Vorname, E-Mail-Adresse, Woiwodschaft, Interessen	<a href="https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka">https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka</a>
<b>Newsletter-Abonnement - Kurort</b>	Newsletter - Abonnementformular	Anmeldung in der Newsletter-Datenbank und Versand von Werbe- und Verkaufsförderungsmaterialien, Geltendmachung von Ansprüchen	Vorname, E-Mail-Adresse, Woiwodschaft, Interessen	<a href="https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/newsletter-uzdrowisko">https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/newsletter-uzdrowisko</a>
<b>Abbestellung des Newsletters</b>	Abbestellung aus der Newsletter-Datenbank	Gründe für die Abbestellung des Newsletters (der Nutzer muss sie nicht angeben)	Keine	<a href="https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka/newsletter-wypisz-sie-powody?smclient=7d869f5f-015f-4063-b4b0-daebbbdf024c&amp;smconv=28f53935-3317-4870-a4ea-2427003c77e4">https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka/newsletter-wypisz-sie-powody?smclient=7d869f5f-015f-4063-b4b0-daebbbdf024c&amp;smconv=28f53935-3317-4870-a4ea-2427003c77e4</a>
<b>Formular zur Anmeldung des Besuchs von Journalisten</b>	Anfrage bezüglich des möglichen Besuchs von Journalisten	Teilnahme am Studienbesuch, Registrierung der Besuchsteilnehmer, Geltendmachung von Ansprüchen	Vor- und Nachname, Beruf, Land, Tel.-Nr., E-Mail-Adresse, Interessengebiet (5 Kategorien zur Auswahl), Medium, Name des Unternehmens, Agentur, Website-	<a href="https://www.kopalnia.pl/biuuro-prasowe/formularz-zglaszania-wizyty-dziennikarzy">https://www.kopalnia.pl/biuuro-prasowe/formularz-zglaszania-wizyty-dziennikarzy</a>

Bezeichnung des Formulars	Typ	Zweck der Datenverarbeitung	Erhobene Daten	Link
			Adresse, Auflage/Reichweite/Anzahl der Seitenaufrufe, Wahl des Besuchsortes Touristische Route, Kurort, Gradierwerk, geplantes Besuchsdatum, bevorzugte Uhrzeit, Anzahl der Personen, Sprache des Besuchs, Zweck des Besuchs/ Art der Veröffentlichung, geplantes Datum der Veröffentlichung/Ausstrahlung	
<b>Kontaktformular</b>	Formular zur Kontaktaufnahme mit den Abteilungen	Beantwortung von Fragen zu einzelnen Veranstaltungen und Abteilungen	E-Mail-Adresse, Telefonnummer	<a href="https://bilety.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html">https://bilety.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html</a>
<b>Reservierungsformular für Gruppen</b>	Formular zur Reservierung des Events für Gruppen	Reservierung des Events für organisierte Gruppen	Vor-, Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, bei gewünschtem Erhalt einer Rechnung mit ausgewiesener MwSt. - USt-IdNr., Name der Einrichtung, Adresse der Einrichtung, PLZ, Ortschaft	<a href="https://bilety.kopalnia.pl/rezervacja/formularz-grupy.html">https://bilety.kopalnia.pl/rezervacja/formularz-grupy.html</a>
<b>Formular – Versand aus dem Shop</b>	Kaufformular	Lieferadresse für im Shop gekaufte Produkte	Vorname, Nachname, Anschrift, Stadt, PLZ, Lieferland, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, bei gewünschtem Erhalt einer Rechnung mit ausgewiesener MwSt. - USt-IdNr., Name der Einrichtung, Adresse der Einrichtung, PLZ, Ort, Lieferland	<a href="https://www.kopalnia.pl/sklep-online/koszyk">https://www.kopalnia.pl/sklep-online/koszyk</a>