

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,
 - 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,
 - 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,
 - 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 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 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://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 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 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 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, 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,
 - 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. Der Administrator der im Rahmen der Nutzung der Dienstleistungen verarbeiteten personenbezogenen Daten ist eine Gesellschaft der Gruppe Kopalnia Soli „Wieliczka” (KSW), die die jeweilige Dienstleistung erbringt, als Dienstleister, Verkäufer oder Betreiber der jeweiligen Funktion angegeben ist oder auf die sich die jeweilige Beziehung zum Nutzer bezieht. Die genauen Regeln zur Bestimmung des zuständigen Administrators sind in der Datenschutzerklärung beschrieben.
2. Betrifft eine bestimmte Dienstleistung mehr als eine Gesellschaft der KSW-Gruppe, kann jede dieser Gesellschaften im Rahmen ihres eigenen Zwecks und in eigener Verantwortung als separater Administrator für personenbezogene Daten fungieren. Das bedeutet nicht, dass die Verwaltung automatisch gemeinsam erfolgt.
3. In Fragen des Datenschutzes können Sie sich an die zuständige Gesellschaft der KSW-Gruppe oder über den Datenschutzbeauftragten unter der in der Datenschutzerklärung angegebenen Adresse wenden.
4. Die Zustimmung zu den Geschäftsbedingungen ist ausschließlich im Zusammenhang mit der Nutzung der unter diese Nutzungsbedingungen fallenden Dienstleistungen erforderlich. Die Zustimmung zu den Geschäftsbedingungen oder die Kenntnisnahme der Informationsklausel stellen keine Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne der DSGVO dar. Eine Einwilligung ist nur dann erforderlich, wenn dies aus einem bestimmten Vorgang hervorgeht, z. B. bei der Einwilligung zum Newsletter, zu Marketingmitteilungen, zu Analyse- oder Marketing-Cookies oder zu erweiterten Conversions.

5. Personenbezogene Daten, insbesondere die IP-Adresse, Standortdaten, Gerätekennungen sowie Daten, die bei der Registrierung eines Kontos, beim Kauf ohne Registrierung, bei der Nutzung von Kontaktformularen oder bei der Nutzung der Dienstleistung Chatbot angegeben werden, werden zu folgenden Zwecken und auf der Grundlage folgender Rechtsgrundlagen verarbeitet:

Zweck der Datenverarbeitung	Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung
Versand des Newsletters oder von Marketingmitteilungen.	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a DSGVO – Einwilligung, sofern der jeweilige Vorgang auf einer Einwilligung beruht; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – berechtigtes Interesse an der Vermarktung eigener Produkte und Dienstleistungen, sofern die Verarbeitung auf dieser Grundlage erfolgen kann; eine Einwilligung für den jeweiligen Kommunikationskanal kann gemäß dem Gesetz über die elektronische Kommunikation erforderlich sein.
Entgegennahme einer Anfrage über das Kontaktformular.	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO – Ergreifen von Maßnahmen auf Antrag der betroffenen Person vor Vertragsabschluss oder Erfüllung des Vertrags; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – berechtigtes Interesse an der Bearbeitung von Korrespondenz und der Beantwortung von Anfragen.
Einrichtung und Verwaltung eines Kontos auf der Website.	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO – Erbringung einer Dienstleistung auf elektronischem Weg und Erfüllung des Vertrags; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – Gewährleistung der Kontosicherheit, Bearbeitung der Nutzeraktivitäten und etwaiger Ansprüche.
Bestellung und Bearbeitung der Bestellung, einschließlich des Kaufs ohne Registrierung, Bezahlung, Lieferung, Rechnungsabwicklung, Bearbeitung von Reklamationen sowie Kommunikation nach dem Kauf.	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO – Abschluss und Erfüllung des Vertrags; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe c DSGVO – gesetzliche Verpflichtungen, insbesondere steuer- und rechnungslegungsrechtliche Verpflichtungen; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – Bearbeitung von Ansprüchen, Transaktionssicherheit und Kontakt zu den an der Bearbeitung der Bestellung beteiligten Personen.
Entgegennahme von Anfragen über den Info-Chatbot und Beantwortung von Fragen zu Angeboten, Dienstleistungen, Produkten oder der Funktionsweise der Dienste.	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO – Durchführung von Maßnahmen vor Vertragsabschluss, sofern die Anfrage ein Angebot, eine Buchung, einen Kauf oder eine Dienstleistung betrifft; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – berechtigtes Interesse an der Betreuung der Nutzer und der Verbesserung der Kommunikation.
Nutzung des Chatbots als Shop-Assistenten, einschließlich der Überprüfung der Bestellnummer und der beim Kauf angegebenen E-Mail-Adresse sowie der Bereitstellung von Informationen zum Bestellstatus, zum Versand oder zur Lieferung.	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO – Erfüllung eines Kaufvertrags oder einer Dienstleistung im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Bestellung; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – berechtigtes Interesse an der sicheren Überprüfung des Nutzers, der Verhinderung einer unbefugten Offenlegung von Daten, der Kundenbetreuung und der Abwehr von Ansprüchen.
Analyse der Leistungsqualität des Chatbots, Verbesserung der Antworten, Sicherheit des Tools und Optimierung des Services.	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – berechtigtes Interesse an der Verbesserung der Servicequalität und der Sicherheit.
Durchführung von Analysen, statistischen Auswertungen und Werbemaßnahmen, Messung der Kampagnenwirksamkeit, Personalisierung von Anzeigen und	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a DSGVO – Einwilligung, die über ein Einwilligungsmanagement-Tool, z. B. den Cookiebot, in Bezug auf Analyse- und Marketing-Cookies oder ähnliche Technologien erteilt wurde; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – berechtigtes Interesse, sofern der jeweilige

erweiterte Conversions.	Vorgang weder eine Einwilligung zur Verwendung von Cookies noch eine Einwilligung zur Kommunikation erfordert.
Bearbeitung von Reklamationen und Anfragen bezüglich der Dienstleistungen.	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DSGVO – Erfüllung des Vertrags und Bearbeitung von Nutzeranfragen; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe c DSGVO – gesetzliche Verpflichtungen; Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – Geltendmachung, Durchsetzung oder Abwehr von Ansprüchen.
Feststellung, Geltendmachung von Ansprüchen und Einleitung von Inkassomaßnahmen, Abwehr von Ansprüchen.	Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO – berechtigtes Interesse an der Feststellung und Geltendmachung von Ansprüchen, der Abwehr von Ansprüchen sowie der Einleitung von Inkassomaßnahmen.

6. Im Fall des Chatbots als Shop-Assistenten kann der Nutzer aufgefordert werden, die Bestellnummer sowie die beim Kauf angegebene E-Mail-Adresse anzugeben. Nach erfolgreicher Überprüfung kann der Chatbot die für die Bearbeitung der Bestellung erforderlichen Daten anzeigen oder verwenden, insbesondere die Bestellnummer, die E-Mail-Adresse, die Daten des Empfängers, die Telefonnummer des Empfängers, die Rechnungsadresse, den Status und das Datum der Bestellung, den Bestellbetrag, den Rabattcode, die Produktliste, die Sendungsnummer, den Paketdienst, den Link zur Sendungsverfolgung sowie die Versandart.
7. Empfänger personenbezogener Daten können befugte Mitarbeiter und Partner der jeweiligen Gesellschaft der KSW-Gruppe, Anbieter von IT-, Hosting-, Buchhaltungs-, Zahlungs-, Kurier-, Marketing-, Analyse-, Kommunikations- und Kundendienstleistungen sein, darunter ChatLab Sp. z o.o. in dem Umfang, der für die Erbringung der Dienstleistung Chatbot erforderlich ist, andere Gesellschaften der KSW-Gruppe, soweit dies zur Bearbeitung des Falls erforderlich ist, sowie Stellen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zum Erhalt der Daten berechtigt sind.
8. Personenbezogene Daten werden für die Dauer der Vertragserfüllung, der Bestellung, der Dienstleistung oder der Nutzung des Kontos gespeichert; für den in der Datenschutzerklärung angegebenen Zeitraum, sofern es sich um Daten handelt, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Dienstleistung Chatbot verarbeitet werden, es sei denn, eine längere Speicherung ist zur Bearbeitung von Anfragen, Bestellungen, Reklamationen, zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen oder zur Geltendmachung von Ansprüchen erforderlich; für den gesetzlich vorgeschriebenen Zeitraum, insbesondere gemäß steuer- und rechnungslegungsrechtlichen Vorschriften; bis zum Einlegen eines wirksamen Widerspruchs; bis zum Widerruf der Einwilligung; sowie für die Dauer der Verjährungsfrist etwaiger Ansprüche.
9. Im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten stehen Ihnen die in der DSGVO festgelegten Rechte zu, insbesondere das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch gegen die Verarbeitung, Widerruf der Einwilligung sowie das Recht, eine Beschwerde beim Präsidenten der Datenschutzbehörde einzureichen.
10. Die Angabe personenbezogener Daten ist freiwillig, kann jedoch für die Nutzung der Dienste erforderlich sein, darunter für die Aufgabe einer Bestellung, die

Zahlungsabwicklung, die Lieferung, die Bearbeitung von Reklamationen, die Nutzung des Kontaktformulars oder die Abfrage von Bestellinformationen über den Chatbot als Shop-Assistenten. Die Angabe von Daten kann verpflichtend sein, sofern dies gesetzlich erforderlich ist.

11. Personenbezogene Daten werden keiner automatisierten Entscheidungsfindung unterzogen, die für den Nutzer rechtliche Folgen hätte oder ihn in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen würde. Die der Dienstleistung Chatbot kann den Inhalt einer Anfrage automatisch analysieren und eine Antwort generieren, dient jedoch lediglich als Hilfs- und Informationsinstrument.
12. Personenbezogene Daten können außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt werden, insbesondere im Zusammenhang mit der Nutzung von Analyse-, Marketing-, Kommunikations-, Cloud- oder KI-Tools. Die Datenübermittlung erfolgt gemäß den Anforderungen der DSGVO, insbesondere auf der Grundlage einer Entscheidung über die Angemessenheit des Schutzniveaus oder – sofern erforderlich – auf der Grundlage der von der Europäischen Kommission genehmigten Standardvertragsklauseln.
13. Ausführliche Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten, zur Bestimmung des zuständigen Administrators, zu Cookies, erweiterten Conversions und Chatbots finden Sie in der Datenschutzerklärung.

§ 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 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 24.08.2026 in Kraft.

Anlagen:

1. Liste der Formulare und elektronischen Funktionalitäten mit Angabe des Umfangs der Pflichtangaben und der Zwecke ihrer Verarbeitung

Anlage 1:

Liste der Formulare und elektronischen Funktionalitäten mit Angabe des Umfangs der Pflichtangaben und der Zwecke ihrer Verarbeitung

Name des Formulars	Art	Zweck der Datenverarbeitung	Erforderliche personenbezogene Daten	Link
Formular zur Veranstaltungsreservierung	Anfrage zur Möglichkeit der Organisation einer Veranstaltung, Kontaktformular	Entgegennahme einer Anfrage zum Angebot und Beantwortung, Bearbeitung des Beschwerdeverfahrens, Geltendmachung von Ansprüchen oder Verteidigung gegen Ansprüche	Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse	https://www.kopalnia.pl/imprezy/formularz-rezerwacji-imprezy
Formular „Aufenthalt anfragen“	Anfrage zu einem Aufenthalt im Kurzentrum, Kontaktformular	Entgegennahme einer Anfrage zum Angebot und Beantwortung, Bearbeitung des Beschwerdeverfahrens, Geltendmachung von Ansprüchen oder Verteidigung gegen Ansprüche	Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/zapytaj-o-pobyt
Formular zur Bestellung von Mittagessen - organisierte Gruppen	Anfrage zur Möglichkeit, ein Mittagessen für eine Gruppe zu organisieren, Kontaktformular	Entgegennahme und Bearbeitung einer Essensbestellung, Bearbeitung des Beschwerdeverfahrens, Erfüllung gesetzlicher Pflichten hinsichtlich der Ausstellung und Aufbewahrung von Buchungsunterlagen (Quittungen, Rechnungen), Geltendmachung von Ansprüchen sowie Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Forderungseinzug	Vor- und Nachname oder Name der Institution, NIP (polnische Steueridentifikationsnummer) bei Rechnungsstellung verpflichtend, Anschrift, E-Mail-Adresse	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-grup
Formular zur Bestellung von Mittagessen - Schulgruppen	Anfrage zur Möglichkeit, ein Mittagessen für eine Schulgruppe zu organisieren, Kontaktformular	Entgegennahme und Bearbeitung einer Essensbestellung, Bearbeitung des Beschwerdeverfahrens, Erfüllung gesetzlicher Pflichten hinsichtlich der Ausstellung und Aufbewahrung von Buchungsunterlagen (Quittungen, Rechnungen), Geltendmachung von Ansprüchen sowie Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Forderungseinzug	Vor- und Nachname oder Name der Institution, NIP (polnische Steueridentifikationsnummer) bei Rechnungsstellung verpflichtend, Anschrift, E-Mail-Adresse	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-szkol
Formular zur Bestellung von	Anfrage zur Möglichkeit, ein	Entgegennahme und Bearbeitung einer Essensbestellung, Bearbeitung des Beschwerdeverfahrens, Erfüllung	Vor- und Nachname oder Name der Institution, NIP	https://www.kopalnia.pl/grupy-

Name des Formulars	Art	Zweck der Datenverarbeitung	Erforderliche personenbezogene Daten	Link
Mittagessen - Pilgergruppen	Mittagessen für eine Pilgergruppe zu organisieren, Kontaktformular	gesetzlicher Pflichten hinsichtlich der Ausstellung und Aufbewahrung von Buchungsunterlagen (Quittungen, Rechnungen), Geltendmachung von Ansprüchen sowie Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Forderungseinzug	(polnische Steueridentifikationsnummer) bei Rechnungsstellung verpflichtend, Anschrift, E-Mail-Adresse	zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-grupy-pielgrzymkowe
Newsletter-Anmeldung	Formular zur Newsletter-Anmeldung	Aufnahme in die Newsletter-Datenbank und Versand von Werbe- und Marketingmaterialien sowie Durchführung von Analysen und Statistiken zu Marketingaktivitäten; Überwachung und Analyse der Aktivität bei Einkäufen im Online-Shop https://www.kopalnia.pl/sklep-online , einschließlich Informationen über nicht abgeschlossene Transaktionen (gilt ausschließlich für zum Newsletter angemeldete Kunden); Feststellung und Geltendmachung etwaiger Ansprüche oder Verteidigung gegen Ansprüche	Vorname, E-Mail-Adresse, Interessen	https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka
Newsletter-Anmeldung - Kurzzentrum	Formular zur Newsletter-Anmeldung	Aufnahme in die Newsletter-Datenbank und Versand von Werbe- und Marketingmaterialien, Geltendmachung von Ansprüchen	Vorname, E-Mail-Adresse	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/newsletter-uzdrowisko
Abmeldung vom Newsletter	Austragung aus der Newsletter-Datenbank	Gründe für die Abmeldung vom Newsletter (der Nutzer muss sie nicht angeben)	keine	individueller Abmeldelink in jeder Newsletter-Nachricht
Formular zur Anmeldung eines Journalistenbesuchs	Anfrage zur Möglichkeit eines Journalistenbesuchs	Teilnahme an einer Studienreise, Registrierung der Teilnehmer des Besuchs, Geltendmachung von Ansprüchen	Vor- und Nachname, Beruf, Land, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Name des Unternehmens/der Agentur, Website-Adresse/Auflage/Reichweite/Anzahl der Seitenaufrufe	https://www.kopalnia.pl/biuro-prasowe/formularz-zglaszania-wizyty-dziennikarzy
Kontaktformular	Formular zur Kontaktaufnahme	Beantwortung gestellter Fragen zu einzelnen	E-Mail-Adresse, Telefon	https://bilety.kopalnia.pl/formularz-

Name des Formulars	Art	Zweck der Datenverarbeitung	Erforderliche personenbezogene Daten	Link
	mit Abteilungen	Veranstaltungen und Abteilungen		kontaktowy.html https://sklep.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html
Formular zur Gruppenreservierung	Formular zur Reservierung einer Veranstaltung für Gruppen	Reservierung einer Veranstaltung für organisierte Gruppen	Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer; bei Wunsch nach einer Rechnung - NIP (polnische Steueridentifikationsnummer), Name der Institution, Anschrift der Institution, Stadt, Postleitzahl, Ort	https://bilety.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html https://sklep.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html
Formular - Versand aus dem Shop	Bestellformular	Lieferadresse der im Shop gekauften Produkte	Vorname, Nachname, Anschrift, Stadt, Postleitzahl, Lieferland, E-Mail-Adresse, Telefonnummer; bei Wunsch nach einer Rechnung - Name der Institution, NIP (polnische Steueridentifikationsnummer), Anschrift der Institution, Postleitzahl, Ort, Lieferland	https://www.kopalnia.pl/sklep-online/koszyk
Registrierungsformular	Formular zur Kontoregistrierung	Registrierung eines Benutzerkontos im Verkaufssystem	Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Passwort, Telefon	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/rejestracja.html

Name des Formulars	Art	Zweck der Datenverarbeitung	Erforderliche personenbezogene Daten	Link
				https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/rejestracja.html
Formular für den Einkauf im Verkaufssystem ohne Registrierung	Formular zum Ticketkauf ohne Registrierung	Für den Ticketkauf ohne Registrierung erforderliche Daten	E-Mail-Adresse, Telefon	https://bilety.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html https://sklep.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html
Anmeldeformular für den Service	Anmeldeformular	Möglichkeit, sich beim Service anzumelden	E-Mail, Passwort	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/login.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/login.html
Formular zur Passwortwiederherstellung	Anmeldeformular	Möglichkeit, ein neues Passwort für das Benutzerkonto festzulegen	E-Mail	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/reset_hasla https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/reset_hasla
Chatbot - Bestellservice	Funktion zur Verifizierung und Bearbeitung der Bestellung	Verifizierung des Nutzers und Bereitstellung von Informationen über Bestellstatus, Versand oder Lieferung	Bestellnummer, beim Kauf verwendete E-Mail-Adresse	Seite, auf der der Chatbot Shop-Assistent verfügbar ist https://www.kopalnia.pl/sklep-online