

Conditions générales d'utilisation des services par voie électronique

§1

Dispositions générales

1. Les présentes conditions générales d'utilisation des services par voie électronique constituent le règlement visé à l'article 8 par. 1 pt 1 de la loi du 18 juillet 2002 relative à la prestation de services par voie électronique et précise notamment :
 - 1) les types et la portée des services,
 - 2) les conditions de prestation des services, y compris les exigences techniques nécessaires au fonctionnement du système TIC utilisé par les prestataires de services,
 - 3) les conditions de conclusion et de résiliation des contrats de prestation de services,
 - 4) la procédure de traitement des réclamations relatives aux services fournis.
2. Chaque fois que les termes suivants sont utilisés dans les présentes conditions générales, ils doivent être compris comme suit :
 - 1) Co-administrateurs ou prestataires de services - les sociétés suivantes faisant partie du groupe de capitaux de Kopalnia Soli « Wieliczka » :
 - a) la société Kopalnia Soli « Wieliczka » S.A., sise à Wieliczka, Park Kingi 1, 32 - 020 Wieliczka, inscrite au registre des entrepreneurs du Registre judiciaire national tenu par le tribunal de district de Kraków-Śródmieście à Cracovie, XIIe division économique du Registre judiciaire national, sous le numéro 0000278401, numéro d'identification fiscale (NIP) : 6830003427, montant du capital social : 21 000 000,00 PLN - capital social entièrement libéré, SIRET (REGON) : 000041683, courriel : sekretariat.sa@kopalnia.pl,
 - b) la société Kopalnia Soli « Wieliczka » Turystyka Sp. z o. o., sise à Wieliczka, Park Kingi 10, 32 - 020 Wieliczka, inscrite au registre des entrepreneurs du Registre judiciaire national tenu par le tribunal de district de Kraków-Śródmieście à Cracovie, XIIe division économique du Registre judiciaire national, sous le numéro 0000030908, numéro d'identification fiscale (NIP) : 6831480313, montant du capital social : 810 000,00 PLN, SIRET (REGON) : 351197769, courriel : sekretariat@kopalnia.pl,
 - c) la société Kopalnia Soli « Wieliczka » Wsparcie Sp. z o.o., sise à Wieliczka, Park Kingi 10, 32 - 020 Wieliczka, inscrite au registre des entrepreneurs du Registre judiciaire national tenu par le tribunal de district de Kraków-Śródmieście à Cracovie, XIIe division économique du Registre judiciaire national, sous le numéro 0000095741, numéro d'identification fiscale (NIP) : 6831705025, montant du capital social : 470 000,00 PLN, SIRET (REGON) : 351428631, courriel : sekretariat.wsparcie@kopalnia.pl.
 - 2) **Données personnelles** – informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée par les données). Une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de la personne physique ;
 - 3) **RGPD** - règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des

données personnelles et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

- 4) **Services** - services réalisés par l'envoi et la réception de données au moyen de systèmes TIC, à la demande individuelle de l'utilisateur, sans présence simultanée des parties, les données étant transmises via des réseaux publics au sens de la loi sur les télécommunications ; ces services sont réalisés via des sites internet du domaine www.kopalnia.pl et comprennent :
 - a) la création d'un compte et l'utilisation du site internet ou l'achat de biens ou de services disponibles sur le site internet sans enregistrement d'un compte ;
 - b) l'envoi de newsletters relatives aux activités des prestataires de services,
 - c) contact avec les prestataires de services via le formulaire de contact ou le service Chatbot.
 - 5) **Service Chatbot** - service constituant un outil automatique d'aide à la communication entre le client et les prestataires de services, utilisé via une application élaborée par ChatLab Sp. z o.o., ul. Zamknięta 10/1,5, 30-554 Kraków
 - 6) **Client** - entité utilisant les services des prestataires disponibles dans le domaine www.kopalnia.pl, qui est une personne physique, une personne morale ou une unité organisationnelle sans personnalité juridique, et qui s'engage à respecter les présentes conditions.
 - 7) **Utilisateur** - client qui a créé ou a l'intention de créer un compte sur le site internet.
 - 8) **Site** - site internet accessible par les adresses <https://bilety.kopalnia.pl> et <https://sklep.kopalnia.pl>, créé par SoftCOM spółka jawna, Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski.
 - 9) **Formulaire d'enregistrement** - formulaire rempli par l'utilisateur et servant à créer un compte.
 - 10) **Compte** - ensemble de ressources et de paramètres créés pour l'utilisateur dans le cadre du site. L'utilisateur peut utiliser son compte pour acheter des biens ou des services proposés par les prestataires de services et pour gérer ces services.
3. Le prestataire de services met gratuitement les présentes conditions à la disposition des clients à chaque fois qu'ils utilisent ces services. Les services sont fournis sur la base des présentes conditions et des dispositions applicables du droit polonais. L'acceptation des présentes conditions est la condition préalable à l'utilisation des services.
 4. Chaque client déclare disposer de sa pleine capacité juridique et s'engage en même temps à lire et accepter inconditionnellement les dispositions des conditions avant d'utiliser les services.
 5. Les prestataires agissent avec la diligence requise pour fournir les services.

§2

Site internet

1. Le site internet permet aux clients d'acheter des biens ou des services proposés par les prestataires de services.
2. L'achat de biens ou de services peut être effectué :
 - 1) par l'utilisateur après avoir créé un compte sur le site,
 - 2) sans créer de compte sur le site, après avoir fourni au moins une adresse de courriel et une langue de contact, et accepté les présentes conditions générales.Les règles détaillées pour la vente de biens et de services sont définies dans des conditions générales distinctes.

3. Le contrat de prestations de services dans le cadre de l'utilisation du site est conclu avec l'utilisateur lorsque le formulaire d'enregistrement est correctement rempli et qu'un compte est créé sur le site.
4. Pour remplir correctement le formulaire d'enregistrement, il est nécessaire de fournir au moins une adresse de courriel, un mot de passe ainsi que ses nom et prénom, un numéro de téléphone et une langue de contact, et également accepter les présentes conditions. Dans le cas d'un compte créé par un travailleur indépendant, il est aussi demandé à celui-ci de fournir son numéro d'identification fiscale, son adresse professionnelle et le nom de son entreprise lors de l'étape suivante de la création du compte.
5. Outre les données indiquées au paragraphe 2, point 2, ou au paragraphe 4, le client peut fournir volontairement d'autres données, notamment son pays d'origine.
6. Après avoir rempli le formulaire d'enregistrement, l'utilisateur recevra, à l'adresse de courriel fournie, un message confirmant la création de son compte sur le site. Pour terminer la création du compte, l'adresse de courriel doit être validée en cliquant sur le lien fourni dans le message.
7. Si l'utilisateur a l'intention d'utiliser le service de messagerie pour l'expédition des articles achetés sur le site, il est indispensable d'indiquer l'adresse de livraison après s'être connecté au compte créé.
8. En remplissant et en envoyant le formulaire d'enregistrement, l'utilisateur déclare que :
 - 1) les données qui y sont fournies sont complètes, conformes à l'état réel des choses et ne portent pas atteinte aux droits de tiers,
 - 2) qu'il dispose de sa pleine capacité juridique et est habilité à conclure un contrat de prestation de services.
9. L'adresse de courriel fournie constitue une forme d'identification de l'utilisateur nécessaire vis-à-vis des prestataires et elle sera utilisée pour toute correspondance liée à la prestation des services.
10. L'utilisateur a le droit de gérer les services par le biais de son compte, y compris de modifier à tout moment les données qu'il a fournies.
11. L'enregistrement d'un compte sur le site est volontaire et gratuit.
12. Une fois qu'un compte est enregistré sur le site, la connexion se fait à chaque fois à l'aide des données fournies dans le formulaire d'enregistrement.
13. Le prestataire s'engage à permettre à l'utilisateur d'utiliser le site immédiatement après l'enregistrement de son compte.
14. Un compte d'utilisateur ne peut être utilisé que par celui-ci. L'accès au compte ne peut être conféré à des tiers.
15. Il est interdit d'entreprendre toute action susceptible d'entraver ou d'interférer avec le fonctionnement du site pour le prestataire de services et les autres utilisateurs.
16. Les prestataires de services peuvent refuser de créer un compte, bloquer ou supprimer un compte existant si son nom est déjà utilisé dans le cadre du site ou si un prestataire de services reçoit des informations raisonnables et crédibles selon lesquelles il est contraire à la loi, aux bonnes mœurs, viole les droits personnels de tiers ou les intérêts légitimes des prestataires de services.
17. L'utilisateur peut supprimer son compte à tout moment, mettant ainsi fin au contrat de prestation de services électroniques pour l'utilisation du site.

§ 3

Envoi de la newsletter

1. L'envoi de la newsletter consiste en l'envoi de messages électroniques contenant des informations relatives aux activités des prestataires de services, qui peuvent également contenir des informations promotionnelles ou commerciales.
2. La newsletter est envoyée gratuitement, sans limitation de durée.
3. Les prestataires de services ne garantissent pas une fréquence spécifique d'envoi de la newsletter.
4. Lorsqu'il demande la newsletter, le client est tenu d'accepter de recevoir ces informations en fournissant son adresse de courriel et en cochant éventuellement la case correspondante (sur la page www.kopalnia.pl ou lors d'achats sur le site), puis en confirmant le lien fourni dans le message à l'adresse de courriel indiquée par l'utilisateur. Le consentement à recevoir la lettre d'information d'un prestataire de services par voie électronique répond aux exigences de l'article 398, paragraphes 1 et 2, de la loi du 12 juillet 2024 sur les communications électroniques.
5. Le client peut à tout moment se désabonner avec effet immédiat de l'envoi de la newsletter en informant le prestataire de services par courriel ou en cliquant sur le lien figurant dans chaque courriel envoyé. L'annulation équivaut à la résiliation du contrat de services électroniques concernant l'envoi de la newsletter.

§4

Formulaire de contact

1. Les prestataires de services fournissent un service qui consiste à répondre aux questions sur leur activité posées via les formulaires de contact disponibles sur le domaine www.kopalnia.pl ainsi que des services Chatbot.
2. Une liste des types de formulaires de contact, ainsi qu'une indication de l'étendue des données collectées et des objectifs pour lesquels elles sont collectées, figurent à l'annexe 1 des présentes conditions générales.
3. Afin d'obtenir une réponse aux questions posées, il est nécessaire de fournir les données requises dans le formulaire de contact concerné, ainsi que d'accepter les présentes conditions, puis d'appuyer sur le bouton « Envoyer ».
4. Le prestataire s'efforce de répondre à la question dans un délai maximum de 48 heures hors jours fériés et samedis. En cas de questions dont la réponse demande beaucoup de travail ou en cas de questions multiples émanant d'une seule entité ou personne, ce délai peut être prolongé.
5. Le service Chatbot permet au client d'obtenir des informations sur les services et produits des prestataires et d'autres questions d'assistance fréquemment posées. Le chatbot mène une conversation automatisée en temps réel, selon un parcours préprogrammé, au cours de laquelle il affiche des informations sur les services et les produits des prestataires de services. Le service Chatbot est un service électronique destiné à permettre au client d'entrer en contact avec les prestataires de services par le biais de l'application utilisée et d'Internet, avec pour objectif est de comprendre les intentions du client sur la base d'un contenu textuel. Le chatbot analyse ensuite ce texte pour identifier les interprétations possibles. Le destinataire

reçoit une réponse textuelle dans la langue dans laquelle la question a été posée, si l'application le permet.

6. Le service Chatbot est mis à disposition à des fins d'information et de service, il n'est pas destiné notamment à faire des démarches en vue de conclure, résilier ou modifier un contrat entre l'un des prestataires et le client dont l'objet n'est pas le service Chatbot, et il n'est pas un canal de marketing direct de la part des prestataires.
7. Pour commencer à utiliser le formulaire de contact ou le service Chatbot, vous devez accepter les cookies marketing, les présentes conditions générales et la politique de confidentialité. L'utilisation du service Chatbot prend fin lorsque la fenêtre de conversation est fermée, mais les données à caractère personnel fournies par le client dans le cadre de l'utilisation du service continueront d'être traitées à des fins d'apprentissage automatique de l'application, pendant la période indiquée au § 9.
8. Il est interdit d'utiliser les formulaires de contact ou le service Chatbot d'une manière qui perturbe leur fonctionnement, de fournir un contenu discriminatoire, généralement considéré comme abusif, qui viole les lois applicables, les règles de coexistence sociale ou les droits personnels de tiers.
9. Dans le cadre de l'utilisation du service Chatbot, le client ne doit pas fournir de données à caractère personnel telles que visées à l'article 9, paragraphe 1, du RGPD.
10. La réponse à une demande envoyée via le formulaire de contact ou le service Chatbot est gratuite.

§5

Conditions générales d'utilisation des services

1. Les prestataires s'engagent à fournir les services dans les conditions décrites dans les présentes conditions générales et conformément au droit applicable.
2. Les prestataires de services se réservent le droit de :
 - 1) interrompre temporairement la prestation des services en raison d'activités de maintenance ou liées à la modification du site internet ou d'autres pages du domaine www.kopalnia.pl nécessaires à l'utilisation des services,
 - 2) envoyer des messages techniques, juridiques et transactionnels relatifs au fonctionnement des services,
 - 3) refuser de fournir les services si l'utilisateur enfreint les présentes conditions d'utilisation ou les lois applicables, notamment en publiant sur le site ou en fournissant un contenu illégal aux prestataires de services,
 - 4) modifier librement les services fournis, les outils et le mode de fonctionnement des sites, en modifiant les conditions générales.
3. Les prestataires se réservent le droit d'interrompre la prestation des services, de supprimer toutes les données des clients et de prendre toute autre mesure légalement autorisée liée aux services fournis, ce pour quoi les clients n'auront aucun droit de réclamation contre les prestataires.
4. Les prestataires de services et les clients ne sont pas responsables de tout dommage que l'autre partie pourrait subir en rapport avec le service fourni, à moins que le dommage n'ait été causé à l'autre partie par une faute intentionnelle ou une négligence grave.
5. En particulier, les prestataires de services ne sont pas responsables :

- 1) de tout dommage causé à des tiers en raison de l'utilisation des services par le client d'une manière contraire aux présentes conditions générales ou à la loi,
- 2) de tout contenu mis à disposition par le client à la suite d'une utilisation des services qui enfreint la loi ou les droits légalement protégés de tiers,
- 3) des conséquences des mesures prises à la suite de la réception d'une notification officielle ou d'informations crédibles sur le caractère illicite des activités entreprises par le client,
- 4) des informations publiées sur les sites ou envoyées par Internet par le client,
- 5) d'une perte de données par le client due à des facteurs externes (par ex. une panne d'équipement) ou à d'autres circonstances indépendantes de la volonté du prestataire de services (actions de tiers), dont celles imputables au client,
- 6) des dommages résultant de circonstances dont le prestataire de services n'est pas responsable (force majeure, actes et omissions de tiers, etc.),
- 7) de la fourniture par le client de données ou d'informations fausses, périmées ou incomplètes,
- 8) du non-respect par le client des dispositions des présentes conditions générales.

§ 6

Conditions techniques nécessaires à l'utilisation des services

1. La condition technique préalable à l'utilisation des services est la possession d'un ordinateur ou d'un appareil mobile comme un ordinateur portable, une tablette ou un smartphone, équipé d'un accès à Internet et d'un navigateur comme indiqué au point 2. Pour certains des services fournis, il est nécessaire pour le client de créer un compte et de disposer d'une adresse de courriel active.
2. Les services peuvent être utilisés si les exigences techniques suivantes sont respectées :
 - a) utilisation des navigateurs web (ou de leurs versions plus récentes) : Chrome 64, Firefox 59, Safari 11, iOS Safari 10.3, Internet Explorer 11, Microsoft Edge 16.
 - b) activation des cookies, au minimum ceux de nature technique (nécessaires au fonctionnement du site concerné).
 - c) configuration minimale requise :
 - a. iOS 10.x, iPhone 5, iPad 2 ou plus récents
 - b. Android v6 ou plus récents
 - c. Windows 7 ou plus récent
3. Des informations sur la fonction et l'objectif des cookies sont disponibles dans la politique de confidentialité disponible à l'adresse suivante : <https://bilety.kopalnia.pl/index/polityka-prywatnosci.html>
4. Pour garantir la sécurité de la transmission des données, les données transmises sont cryptées à l'aide d'un certificat SSL.

§ 7

Risques spécifiques liés à l'utilisation des services

1. L'utilisation des services comporte un risque que le système informatique soit infecté par des logiciels indésirables, y compris des logiciels dont le seul but est de causer des dommages.
2. Pour éviter les risques d'infection indésirable du système informatique, il est recommandé au client d'installer un logiciel anti-virus sur l'ordinateur ou l'appareil

mobile utilisé. Il est recommandé de mettre constamment à jour le logiciel anti-virus, dès que des mises à jour installables sont publiées.

3. En outre, il est recommandé au client d'activer un pare-feu sur son ordinateur.
4. Outre les menaces résultant d'une infection du système informatique, les attaques de pirates informatiques font partie des menaces possibles. Le prestataire de services déclare qu'il utilise des mesures de protection pour empêcher ou rendre nettement plus difficile le piratage de son réseau informatique.

§ 8

Procédure de réclamation

1. Le client a le droit de déposer une réclamation concernant la réalisation des services.
2. Les réclamations sont traitées par les prestataires de services.
3. Une réclamation correctement déposée doit contenir au moins les informations suivantes:
 - 1) l'identification du client (prénom, nom, adresse de courriel),
 - 2) l'indication du service sur lequel porte la réclamation,
 - 3) l'objet de la réclamation,
 - 4) les circonstances justifiant celle-ci.
4. La réclamation peut être déposée :
 - 1) par écrit, à l'adresse : Kopalnia Soli „Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o., Park Kingi 10, 32 – 020 Wieliczka,
 - 2) par courriel envoyé à l'adresse reklamacje@kopalnia.pl,
 - 3) en utilisant le formulaire de contact disponible sur le site.
5. Les prestataires de services examinent les réclamations dans un délai maximum de 14 jours à compter de leur dépôt par le client. Les prestataires de services notifient au client leur décision suite à l'examen de la réclamation par courriel à l'adresse fournie dans la réclamation conformément au point 3 ci-dessus.
6. Une réclamation examinée conformément aux dispositions des présentes conditions générales ne fera pas l'objet d'un examen ultérieur ou renouvelé.

§ 9

Clause d'information sur le traitement des données personnelles

1. Le responsable du traitement des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'utilisation des services est la société du groupe de la Mine de Sel « Wieliczka » qui fournit le service concerné, est désignée comme prestataire, vendeur ou opérateur de la fonctionnalité en question, ou qui est concernée par la relation avec l'utilisateur. Les règles détaillées relatives à la détermination du responsable du traitement compétent sont décrites dans la Politique de confidentialité.
2. Si un service donné concerne plusieurs sociétés du groupe KSW, chacune de ces sociétés peut être considérée comme un responsable distinct du traitement des données à caractère personnel, dans la mesure de ses propres finalités et sous sa propre responsabilité. Cela ne signifie pas une coresponsabilité automatique du traitement.
3. Pour toute question relative à la protection des données à caractère personnel, vous pouvez contacter la société compétente du groupe KSW ou vous adresser au

délégué à la protection des données à l'adresse indiquée dans la Politique de confidentialité.

4. L'acceptation des Conditions générales n'est requise que dans le cadre de l'utilisation des services couverts par lesdites Conditions générales. L'acceptation des Conditions générales ou la prise de connaissance de la clause d'information ne constituent pas un consentement au traitement des données à caractère personnel au sens du RGPD. Le consentement n'est requis que lorsqu'il résulte d'un traitement spécifique, par exemple pour l'inscription à une newsletter, les communications marketing, les cookies analytiques ou publicitaires, ou encore les conversions améliorées.
5. Les données à caractère personnel, notamment l'adresse IP, les données de géolocalisation, les identifiants des appareils, les données fournies lors de la création d'un compte, d'un achat sans inscription, de l'utilisation des formulaires de contact ou du service d'assistant virtuel, seront traitées aux fins suivantes et sur la base des fondements juridiques suivants :

Finalité du traitement des données	Base juridique du traitement des données
Envoi d'une newsletter ou d'un message marketing.	art. 6, par. 1, point a), du RGPD – consentement, si le traitement en question repose sur le consentement ; art. 6, par. 1, point f), du RGPD – intérêt légitime consistant à commercialiser ses propres produits et services, si le traitement peut se fonder sur ce motif ; le consentement pour un canal de communication donné peut être requis conformément à la loi sur les communications électroniques.
Réception d'une demande via le formulaire de contact.	art. 6, par. 1, point b), du RGPD – prise de mesures à la demande de la personne concernée avant la conclusion d'un contrat ou l'exécution d'un contrat ; art. 6, par. 1, point f), du RGPD – intérêt légitime consistant à traiter la correspondance et à y répondre.
Création et gestion d'un compte sur le site.	art. 6, par. 1, point b), du RGPD – prestation de services par voie électronique et exécution du contrat ; art. 6, par. 1, point f), du RGPD – garantie de la sécurité du compte, gestion de l'activité de l'utilisateur et traitement des éventuelles réclamations.
Passation et exécution de la commande, y compris achat sans inscription, paiement, livraison, gestion des factures, des réclamations et de la communication après-vente.	art. 6, par. 1, point b), du RGPD – conclusion et exécution du contrat ; art. 6, par. 1, point c), du RGPD – obligations découlant de la législation, notamment en matière fiscale et comptable ; art. 6, par. 1, point f), du RGPD – traitement des réclamations, sécurité des transactions et contact avec les personnes intervenant dans l'exécution de la commande.
Réception d'une demande via l'assistant virtuel d'information et réponse concernant l'offre, les services, les produits ou le fonctionnement des sites.	art. 6, par. 1, point b), du RGPD – prise de mesures avant la conclusion d'un contrat, lorsque la demande concerne une offre, une réservation, un achat ou un service ; art. 6, par. 1, point f), du RGPD – intérêt légitime consistant à fournir un service aux utilisateurs et à améliorer la communication.
Utilisation de l'assistant virtuel de boutique en ligne, notamment pour vérifier le numéro de commande et l'adresse e-mail utilisés lors de l'achat, ainsi que pour obtenir des informations sur le statut de la commande, l'expédition ou la livraison.	art. 6, par. 1, point b), du RGPD – exécution d'un contrat de vente ou d'un service lié au traitement d'une commande ; art. 6, par. 1, point f), du RGPD – intérêt légitime consistant à vérifier l'identité de l'utilisateur en toute sécurité, à prévenir la divulgation non autorisée de données, à assurer le service client et à se défendre contre

	d'éventuelles réclamations.
Analyse de la qualité de fonctionnement du service d'assistant virtuel, amélioration des réponses, sécurité de l'outil et optimisation du service client.	art.6, par. 1, point f), du RGPD – intérêt légitime consistant à améliorer la qualité du service et la sécurité.
Réalisation d'analyses, de statistiques, d'actions publicitaires, de mesure de l'efficacité des campagnes, de personnalisation des publicités et de conversions améliorées.	art. 6, par. 1, point a), du RGPD – consentement donné via un outil de gestion des consentements, par exemple Cookiebot, concernant les cookies analytiques, marketing ou des technologies similaires ; art. 6, par. 1, point f), du RGPD – intérêt légitime, si le processus concerné ne nécessite ni consentement pour les cookies ni consentement pour la communication.
Gestion des réclamations et des demandes concernant les services.	art. 6, par. 1, point b), du RGPD – exécution du contrat et traitement de la demande de l'utilisateur ; art. 6, par. 1, point c), du RGPD – obligations légales ; art. 6, par. 1, point f), du RGPD – constatation, exercice ou défense contre les réclamations.
Constatation, recouvrement et poursuites en matière de créances, défense contre les réclamations.	art. 6, par. 1, point f), du RGPD – intérêt légitime consistant à établir, faire valoir et défendre des droits, ainsi qu'à mener des actions de recouvrement.

6. Dans le cas de l'assistant virtuel de boutique en ligne, l'utilisateur peut être invité à indiquer son numéro de commande ainsi que l'adresse e-mail utilisée lors de l'achat. Une fois la vérification effectuée avec succès, l'assistant virtuel peut afficher ou utiliser les données nécessaires au traitement de la commande, notamment le numéro de commande, l'adresse e-mail, les coordonnées du destinataire, le numéro de téléphone du destinataire, l'adresse de facturation, le statut et la date de la commande, le montant de celle-ci, le code de réduction, la liste des produits, le numéro de colis, le nom du transporteur, le lien de suivi et le mode de livraison.
7. Les destinataires des données à caractère personnel peuvent être les employés et collaborateurs habilités de la société concernée du groupe KSW, ainsi que les prestataires de services informatiques, d'hébergement, comptables, de paiement, de messagerie, de marketing, d'analyse, de communication et de service client, y compris ChatLab Sp. z o.o. dans la mesure nécessaire à la fourniture du service d'assistant virtuel, d'autres sociétés du groupe KSW dans la mesure nécessaire au traitement du dossier, ainsi que les entités autorisées à recevoir ces données en vertu de la législation en vigueur.
8. Les données à caractère personnel seront conservées pendant la durée d'exécution du contrat, de la commande, du service ou de l'utilisation du compte ; pendant la durée appropriée indiquée dans la Politique de confidentialité pour les données traitées dans le cadre de l'utilisation du service d'assistant virtuel, sauf si une conservation plus longue est nécessaire pour le traitement d'une demande, d'une commande, d'une réclamation, d'obligations légales ou de recours ; pendant la durée requise par la législation, notamment en matière fiscale et comptable ; jusqu'à ce qu'une opposition valable soit formulée ; jusqu'au retrait du consentement ; et pendant la durée de prescription des éventuelles réclamations.
9. En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel, vous disposez des droits prévus par le RGPD, notamment le droit d'accès aux données, de

- rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité, d'opposition au traitement, de retrait du consentement et de dépôt d'une réclamation auprès du président de l'Office de protection des données à caractère personnel.
10. La communication de données à caractère personnel est facultative, mais peut s'avérer nécessaire pour utiliser les services, notamment pour passer une commande, effectuer un paiement, organiser une livraison, déposer une réclamation, remplir le formulaire de contact ou obtenir des informations sur une commande via l'assistant virtuel de la boutique en ligne. La communication de ces données peut être obligatoire si la loi l'exige.
 11. Les données à caractère personnel ne feront pas l'objet d'une prise de décision automatisée susceptible d'entraîner des conséquences juridiques pour l'utilisateur ou d'avoir, de manière similaire, une incidence significative sur celui-ci. Le service d'assistant virtuel peut analyser automatiquement le contenu d'une requête et générer une réponse, mais il a un caractère purement auxiliaire et informatif.
 12. Les données à caractère personnel peuvent être transférées en dehors de l'Espace économique européen, notamment dans le cadre de l'utilisation d'outils d'analyse, de marketing, de communication, de cloud computing ou d'intelligence artificielle. Le transfert des données s'effectue conformément aux exigences du RGPD, notamment sur la base d'une décision constatant un niveau de protection adéquat ou de clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne, si celles-ci sont requises.
 13. Des informations détaillées concernant le traitement des données à caractère personnel, la désignation du responsable du traitement compétent, les cookies, les conversions améliorées et les assistants virtuels sont disponibles dans la Politique de confidentialité.

§ 10

Dispositions finales

1. Pour les questions non couvertes par les présentes conditions, les dispositions légales généralement en vigueur s'appliquent.
2. Les présentes conditions peuvent être téléchargées à l'adresse <https://www.kopalnia.pl/turysta-indywidualny/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy> ainsi qu'à l'adresse <https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy>.
3. Les prestataires se réservent également le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, étant entendu que la modification entrera en vigueur à la date de publication des conditions générales modifiées sur le site www.kopalnia.pl. Si le client n'accepte pas les conditions générales modifiées, il a le droit et l'obligation de cesser d'utiliser les services.
4. Les présentes conditions de vente entrent en vigueur le 24/08/2026.

Annexes :

1. Liste des formulaires et fonctionnalités électroniques avec indication des données obligatoires et des finalités de leur traitement

Annexe n°1. Liste des formulaires et fonctionnalités électroniques avec indication des données obligatoires et des finalités de leur traitement

Nom du formulaire	Type	Finalité du traitement des données	Données personnelles obligatoires	Lien
Formulaire de réservation - événements	Demande concernant la possibilité d'organiser un événement, formulaire de contact	Réception d'une demande concernant l'offre et réponse à celle-ci, Gestion de la procédure de réclamation, exercice de droits ou défense contre des réclamations	Nom et prénom, adresse e-mail	https://www.kopalnia.pl/imprezy/formularz-rezerwacji-imprezy
Formulaire « Demander un séjour »	Demande concernant un séjour au Centre thermal, formulaire de contact	Réception d'une demande concernant l'offre et réponse à celle-ci, gestion de la procédure de réclamation, exercice de droits ou défense contre des réclamations	Nom et prénom, adresse e-mail	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/zapytaj-o-pobyt
Formulaire de commande de repas - groupes organisés	Demande concernant la possibilité d'organiser un repas pour un groupe, formulaire de contact	Réception et traitement de la commande de repas, gestion de la procédure de réclamation, respect des obligations légales relatives à l'émission et à la conservation des documents comptables (reçus, factures), exercice de droits et mesures liées au recouvrement de créances	Nom et prénom ou nom de l'institution, NIP (numéro d'identification fiscale polonais) obligatoire en cas de facture, adresse, adresse e-mail	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-grup
Formulaire de commande de repas - groupes scolaires	Demande concernant la possibilité d'organiser un repas pour un groupe scolaire, formulaire de contact	Réception et traitement de la commande de repas, gestion de la procédure de réclamation, respect des obligations légales relatives à l'émission et à la conservation des documents comptables (reçus, factures), exercice de droits et mesures liées au recouvrement de créances	Nom et prénom ou nom de l'institution, NIP (numéro d'identification fiscale polonais) obligatoire en cas de facture, adresse, adresse e-mail	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-szkol
Formulaire de commande de repas - groupes de pèlerins	Demande concernant la possibilité d'organiser un repas pour un groupe de pèlerins, formulaire de contact	Réception et traitement de la commande de repas, gestion de la procédure de réclamation, respect des obligations légales relatives à l'émission et à la conservation des documents comptables (reçus, factures), exercice de droits et mesures liées au	Nom et prénom ou nom de l'institution, NIP (numéro d'identification fiscale polonais) obligatoire en cas de facture, adresse, adresse e-mail	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-grupy-pielgrzymkowe

Nom du formulaire	Type	Finalité du traitement des données	Données personnelles obligatoires	Lien
		recouvrement de créances		
Inscription à la newsletter	Formulaire d'inscription à la newsletter	Enregistrement dans la base de données de la newsletter et envoi de supports promotionnels et publicitaires, ainsi que réalisation d'analyses et de statistiques sur les activités marketing ; suivi et analyse de l'activité lors des achats dans la boutique en ligne https://www.kopalnia.pl/sklep-online , y compris information sur les transactions non finalisées (concerne uniquement les clients inscrits à la newsletter) ; constatation et exercice d'éventuels droits ou défense contre des réclamations	Prénom, adresse e-mail, centres d'intérêt	https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka
Inscription à la newsletter - Centre thermal	Formulaire d'inscription à la newsletter	Enregistrement dans la base de données de la newsletter et envoi de supports promotionnels et publicitaires, exercice de droits	Prénom, adresse e-mail	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/newsletter-uzdrowisko
Désinscription de la newsletter	Suppression de la base de données de la newsletter	Motifs de la désinscription de la newsletter (l'utilisateur peut ne pas les indiquer)	aucune	lien individuel de désinscription présent dans chaque message de la newsletter
Formulaire de demande de visite pour les journalistes	Demande concernant la possibilité d'une visite de journaliste	Participation à une visite d'étude, enregistrement des participants à la visite, exercice de droits	Nom et prénom, profession, pays, n° de téléphone, adresse e-mail, nom de l'entreprise/de l'agence, adresse du site web/tirage/audience/nombre de pages vues	https://www.kopalnia.pl/biuro-prasowe/formularz-zglaszania-wizyty-dziennikarzy
Formulaire de contact	Formulaire de contact avec les services	Réponse aux questions posées concernant les différents événements et services	Adresse e-mail, téléphone	https://bilety.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html

Nom du formulaire	Type	Finalité du traitement des données	Données personnelles obligatoires	Lien
				https://sklep.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html
Formulaire de réservation de groupes	Formulaire de réservation d'un événement pour les groupes	Réservation d'un événement pour les groupes organisés	Prénom, nom, adresse e-mail, n° de téléphone ; en cas de demande de facture - NIP (numéro d'identification fiscale polonais), nom de l'institution, adresse de l'institution, ville, code postal, localité	https://bilety.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html https://sklep.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html
Formulaire - expédition depuis la boutique	Formulaire d'achat	Adresse de livraison des produits achetés dans la boutique	Prénom, nom, adresse, ville, code postal, pays de livraison, adresse e-mail, n° de téléphone ; en cas de demande de facture - nom de l'institution, NIP (numéro d'identification fiscale polonais), adresse de l'institution, code postal, localité, pays de livraison	https://www.kopalnia.pl/sklep-online/koszyk
Formulaire d'inscription	Formulaire d'inscription de compte	Création d'un compte utilisateur dans le système de vente	Prénom, nom, adresse e-mail, mot de passe, téléphone	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/rejestracja.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/rejestracja.html

Nom du formulaire	Type	Finalité du traitement des données	Données personnelles obligatoires	Lien
Formulaire d'achat dans le service de vente sans inscription	Formulaire d'achat de billets sans inscription	Données nécessaires au processus d'achat de billets sans inscription	Adresse e-mail, téléphone	https://bilety.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html https://sklep.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html
Formulaire de connexion au service	Formulaire de connexion	Possibilité de se connecter au service	E-mail, mot de passe	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/login.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/login.html
Formulaire de récupération du mot de passe	Formulaire de connexion	Possibilité de définir un nouveau mot de passe pour le compte utilisateur	E-mail	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/reset_hasla https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/reset_hasla
Chatbot - gestion de la commande	Fonction de vérification et de gestion de la commande	Vérification de l'utilisateur et fourniture d'informations sur le statut de la commande, l'expédition ou la livraison	Numéro de commande, adresse e-mail utilisée lors de l'achat	page sur laquelle fonctionne le Chatbot Assistant Boutique https://www.kopalnia.pl/sklep-online