

Положение о предоставлении электронных услуг

§1

Основные положения

1. Эти правила предоставления электронных услуг представляют собой правила, указанные в ст. 8 разд. 1 пункт 1 Закона от 18 июля 2002 г. об оказании электронных услуг и определяет, в частности:
 - 1) вид и объем Услуг,
 - 2) условия предоставления Услуг, в том числе технические требования, необходимые для взаимодействия с информационно-телекоммуникационной системой, используемой Поставщиками услуг,
 - 3) условия заключения и расторжения договоров на оказание Услуг,
 - 4) порядок подачи жалоб в рамках предоставляемых Услуг.
2. Всякий раз, когда в настоящих Положениях используются следующие термины, их следует понимать как:
 - 1) **Соадминистраторы или поставщики услуг** – такие компании, что принадлежат к холдингу Соляная шахта «Величка»:
 - a) Акционерное общество Соляная шахта «Величка» с зарегистрированным офисом в Величке, Park Kingi 1, 32 – 020 Величка, внесенное в реестр предпринимателей Национального судебного реестра, который ведет Окружной суд Кракова – Средместье в Кракове, XII Хозяйственный отдел Национального судебного реестра под номером 0000278401, налоговый номер (NIP): 6830003427, уставный капитал: 21 000 000,00 злотых - уставный капитал покрыт полностью, REGON: 000041683, электронный адрес: sekretariat.sa@kopalnia.pl,
 - b) Kopalnie Soli "Wieliczka" Turystyka Sp. z o.o. с юридическим адресом в Величке, Park Kingi 10, 32 – 020 Величка, внесенный в Реестр предпринимателей Национального судебного реестра, который ведет Окружной суд Кракова – Средместье в Кракове, XII Хозяйственный отдел Национального судебного реестра под номером 0000030908, налоговый номер (NIP): 6831480313, уставный капитал: 810 000,00 злотых, REGON: 351197769, электронный адрес: sekretariat@kopalnia.pl,
 - c) Kopalnie Soli "Wieliczka" Wsparcie Sp. z o.o. с юридическим адресом в Величке, Park Kingi 10, 32 – 020 Величка, внесенный в Реестр предпринимателей Национального судебного реестра, который ведет Окружной суд Кракова – Средместье в Кракове, XII Хозяйственный отдел Национального судебного реестра под номером 0000095741, налоговый номер (NIP): 6831705025, уставный капитал: 470 000,00 злотых, REGON: 351428631, электронный адрес: sekretariat.wspiera@kopalnia.pl.
 - 2) **Персональные данные** – информация о физическом лице (субъекте данных), которое идентифицировано или может быть идентифицировано. Физическое лицо, которое можно идентифицировать, — это лицо, которое можно идентифицировать прямо или косвенно, в частности на основе идентификатора, такого как имя и фамилия, идентификационный номер, данные о местонахождении, интернет-идентификатор или один или более конкретных факторов, определяющих физическую, физиологическую, генетическую, психическую, экономическую, культурную или социальную идентичность физического лица.
 - 3) **GDPR** — Регламент (ЕС) 2016/679 Европейского парламента и Совета от 27 апреля 2016 г. о защите физических лиц в связи с обработкой персональных данных и о свободном

перемещении таких данных, а также об отмене Директивы 95/46. /ЕС (Общий регламент по защите данных).

- 4) **Услуги** - услуги, которые осуществляются путем отправки и получения данных через информационно-телекоммуникационные системы, по индивидуальному запросу Пользователя, без одновременного присутствия сторон, с передачей данных через публичные сети в понимании законодательства о телекоммуникациях; Услуги предоставляются через веб-сайты в домене www.kopalnia.pl и включают в себя:
 - а) создание Учетной записи и использование Веб-сайта и/или покупка товаров или услуг, доступных на Веб-сайте, без регистрации;
 - б) предоставление информационной рассылки о деятельности, осуществляемой Поставщиками услуг,
 - в) связаться с Поставщиками услуг с помощью контактной формы или чат-бота.
 - 5) **Услуга чат-бота** - это услуга, представляющая собой автоматический инструмент для поддержки общения между Пользователем и Поставщиками услуг, используемый с помощью приложения компании ChatLab Sp. z o.o., ул. Zamknięta 10/1.5, 30-554 Краков.
 - 6) **Получатель услуги** - лицо, пользующееся услугами Поставщиков услуг, доступных в домене www.kopalnia.pl, являющееся физическим лицом, юридическим лицом или организационной единицей без образования юридического лица, которое обязуется соблюдать настоящие Положения.
 - 7) **Пользователь** — Получатель услуг, зарегистрировавший или намеревающийся зарегистрировать учетную запись на Сайте.
 - 8) **Веб-сайт** – это веб-сайт, расположенный по адресам <https://bilety.kopalnia.pl> и <https://sklep.kopalnia.pl>, созданный SoftCOM spółka jawna, Петр Шуба, Томаш Вежбовский.
 - 9) **Регистрационная форма** – заполняемая Пользователем форма, используемая для создания Учетной записи.
 - 10) **Учетная запись** — совокупность ресурсов и настроек, созданных для Пользователя на Сайте. Пользователь может использовать Учетную запись для покупки товаров или услуг, предлагаемых Поставщиками услуг, а также для управления Услугами.
3. Поставщик услуг бесплатно предоставляет Пользователям эти Положения каждый раз перед использованием Веб-сайта. Услуги предоставляются на основе Положений и действующих положений польского законодательства. Принятие этих Положений является необходимым условием использования Веб-сайта.
 4. Каждый Получатель услуг заявляет о своей полной правоспособности и при этом обязуется ознакомиться и безоговорочно принять правила Положения перед началом пользования услугами.
 5. Поставщики услуг проявляют должное усердие, предоставляя услуги.

§2

Сервис

1. Веб-сайт позволяет Получателю услуг покупать товары или услуги, предлагаемые Поставщиками услуг.
 2. Покупка товаров или услуг возможна:
 - 1) Пользователем, после регистрации учетной записи на Веб-сайте,
 - 2) без регистрации Учетной записи на Веб-сайте, после предоставления по меньшей мере адреса электронной почты и языка контакта и принятия этих Положений.
- Подробные правила продажи товаров и услуг изложены в отдельных нормативных актах.

3. Договор на оказание Услуг с Пользователем в рамках использования Сайта заключается после правильного заполнения Регистрационной формы и создания Учетной записи на Сайте.
4. Правильное заполнение Регистрационной формы состоит в предоставлении как минимум адреса электронной почты, пароля, имени и фамилии, номера телефона и языка контакта, а также принятие этих Положений. В случае создания Учетной записи лицом, ведущим хозяйственную деятельность, на следующем этапе регистрации необходимо указать идентификационный налоговый номер, адрес места ведения деятельности и компании.
5. Помимо данных, указанных в п. 2 подпункте 2 или в п. 4, Получатель услуг может также добровольно предоставить другие данные, включая страну происхождения.
6. После заполнения Регистрационной формы Пользователь получает на указанный адрес электронной почты сообщение с подтверждением создания Учетной записи на Сайте. Чтобы завершить настройку Учетной записи, необходимо подтвердить свой адрес электронной почты, нажав на ссылку, указанную в сообщении.
7. Если Пользователь намерен использовать доставку товаров, приобретенных на Сайте, в виде курьерской доставки, необходимо указать адрес доставки после входа в созданную Учетную запись.
8. Заполняя и отправляя Регистрационную форму, Пользователь заявляет, что:
 - 1) предоставленные в форме данные являются полными, соответствуют фактам и не нарушают никаких прав третьих лиц,
 - 2) он имеет полную правоспособность и имеет право заключать договор о предоставлении.
9. Предоставленный адрес электронной почты является необходимой формой идентификации Пользователя по отношению к Поставщикам услуг и будет использоваться для всей переписки, связанной с предоставлением Услуг.
10. Пользователь имеет право управлять Услугами через Учетную запись, в том числе редактировать предоставленные им данные в любое время.
11. Регистрация учетной записи на Сайте является добровольной и бесплатной.
12. После регистрации учетной записи на Сайте каждый вход в систему осуществляется с использованием данных, указанных в регистрационной форме.
13. Поставщик услуг обязуется предоставить Пользователю возможность использовать Сайт сразу после регистрации Учетной записи.
14. Только Пользователь может использовать Учетную запись Пользователя. Доступ к Учетной записи не может быть передан третьим лицам.
15. Запрещается предпринимать какие-либо действия, которые могут затруднить или нарушить функционирование Сайта для Поставщика услуг и других Пользователей.
16. Поставщики услуг могут отказать в создании Учетной записи, заблокировать или удалить существующую Учетную запись, если ее имя уже используется на Сайте или если Поставщик услуг получает обоснованную, достоверную информацию о том, что это противоречит закону, порядочности, нарушает личные права третьих лиц или законных интересов Поставщиков услуг.
17. Пользователь может в любое время удалить Учетную запись, расторгнув тем самым договор на оказание электронных услуг в рамках использования Сайта.

§ 3

Рассылка

1. Рассылка – это доставка электронных сообщений с информацией, касающейся деятельности, осуществляемой Поставщиком услуг, которая также может содержать рекламную или коммерческую информацию.
2. Рассылка бесплатная и оформляется на неопределенный срок.

3. Поставщики услуг не гарантируют частоту рассылки.
4. Пользователь, запрашивая доставку рассылки, обязан согласиться на получение такой информации, указав свой адрес электронной почты и, при необходимости, отметив соответствующий флажок (на сайте www.koralnia.pl или при совершении покупок на сайте), а затем подтвердить ссылку, указанную в сообщении, на указанный пользователем адрес электронной почты. Выражение согласия на получение рассылки от Поставщика услуг посредством электронных средств связи соответствует требованиям ст. 398 п.1 и п. 2 Закона от 12 июля 2024 г. – Закон об электронных коммуникациях.
5. Получатель услуг может в любое время отказаться от рассылки с мгновенным результатом, уведомив об этом Поставщика услуг по электронной почте или нажав ссылку, содержащуюся в каждом отправленном электронном письме. Отказ приравнивается к расторжению договора о предоставлении электронных услуг по рассылке.

§4

Контактная форма

1. Поставщики услуг предоставляют услугу, заключающуюся в ответах на вопросы, связанные с их предпринимательской деятельностью, задаваемые через контактные формы, доступные в домене www.koralnia.pl и в чат-боте.
2. Список типов контактных форм вместе с определением объема собираемых данных и целей их сбора приведен в Приложении 1 к настоящему Положению.
3. Для получения ответов на запросы нужно указать необходимые данные в предоставленной Контактной форме, в том числе принять настоящие Положения, а затем нажать кнопку «Отправить».
4. Поставщик услуг приложит все усилия, чтобы ответить на запросы в течение 48 часов, за исключением государственных праздников и выходных. В случае запросов, ответы на которые требуется очень много времени, или в случае многих запросов от одной организации или лица, этот период может быть продлен.
5. Чат-бот позволяет Пользователю получить информацию об услугах и продуктах Поставщиков услуг, а также получить ответы на другие часто задаваемые вопросы о помощи. Чат-бот ведет автоматизированный разговор в режиме реального времени по запрограммированному маршруту, в ходе которого отображает информацию об услугах и продуктах Поставщиков услуг. Чат-бот представляет собой электронную услугу, предназначенную для обеспечения контакта Пользователя с Поставщиками услуг через используемое приложение и интернет, целью которой является понимание намерений Пользователя на основе текстового контента. Затем чат-бот анализирует этот текст, чтобы определить возможные интерпретации. Пользователь получает текстовый ответ на том языке, на котором был задан вопрос, если это поддерживается приложением.
6. Чат-бот предоставляется в информационных и сервисных целях, и не предназначен, в частности, для представления информации с целью заключения, расторжения или изменения какого-либо соглашения между любым из Поставщиков услуг и Пользователем, предметом которого не является услуга чат-бота, и не является каналом для осуществления прямого маркетинга со стороны Поставщиков услуг.
7. Чтобы использовать контактную форму или чат-бот, вам необходимо принять маркетинговые файлы cookie, настоящее Положение и политику конфиденциальности. Использование чат-бота прекращается, когда окно диалога закрывается, однако персональные данные, предоставленные Пользователем в связи с использованием чат-бота, будут продолжать

обрабатываться в целях машинного обучения приложения в течение периода времени, указанного в § 9.

8. Запрещается использовать контактные формы или чат-бот таким образом, что мешает их функционированию, предоставлять контент, который носит дискриминационный характер, считается оскорбительным, нарушает действующее законодательство, правила социального сосуществования или личные права третьих лиц.
9. В рамках использования чат-бота Пользователь не должен предоставлять персональные данные, указанные в статье 9 п. 1 GDPR.
10. Ответ на запрос, отправленный через контактную форму или чат-бот, является бесплатным.

§5

Общие условия предоставления Услуг

1. Поставщики услуг обязуются предоставлять Услуги на условиях, описанных в настоящих Положениях, и в соответствии с действующим законодательством.
2. Поставщик услуг оставляет за собой право на:
 - 1) временное прекращение предоставления Услуг из-за работ по техническому обслуживанию или связанных с модификацией Веб-сайта или других сайтов в домене www.kopalnia.pl, необходимых для предоставления Услуг,
 - 2) отправка технических, юридических и транзакционных сообщений, связанных с функционированием Услуг,
 - 3) отказаться от предоставления Услуг, если Пользователь нарушает Положения или действующее законодательство, в том числе, размещает на Сайте или иным образом предоставляет Поставщикам услуг незаконный контент,
 - 4) любые изменения предоставляемых Услуг, инструментов и способов работы Веб-сайтов путем внесения поправок в Положения.
3. Поставщики услуг оставляют за собой право прекратить предоставление Услуг, удалить все данные Получателей услуг и совершать любые другие разрешенные законом действия, связанные с предоставленными Услугами, за которые Получатели услуг не имеют права на какие-либо претензии к Поставщикам услуг.
4. Поставщики услуг и Получатели услуг не несут ответственности за любые убытки, которые другая сторона может понести в связи с предоставленной услугой, за исключением случаев, когда ущерб был причинен другой стороне умышленно или вследствие грубой халатности.
5. Поставщики услуг не несут ответственности, в частности, за:
 - 1) любой ущерб, причиненный третьим лицам в результате использования Услуг Получателем услуг способом, противоречащим Положению или законодательству,
 - 2) контент, предоставленный Получателем услуг в результате использования веб-сайта, нарушающего закон или защищенные законом права третьих лиц,
 - 3) последствия совершенных действий вследствие получения официального уведомления или достоверной информации о противоправном характере совершенных Получателем услуг действий,
 - 4) информацию, размещенную на Веб-сайтах или отправленную через Интернет Получателем услуг,
 - 5) утрату данных Получателем услуг, вызванную внешними факторами (например, сбой аппаратного обеспечения) или другими обстоятельствами, находящимися вне контроля Поставщика услуг (действия третьих лиц), в том числе по вине Получателя услуг,
 - 6) ущерб, причиненный обстоятельствами, за которые Поставщик услуг не несет ответственности (форс-мажор, действия и бездействие третьих лиц и т.п.),

- 7) предоставление ложных, неактуальных или неполных данных или информации Получателем услуг,
- 8) невыполнение Получателем услуг правил настоящего Положения.

§ 6

Технические условия, необходимые для использования Услуг

1. Техническим условием пользования Услугами является наличие компьютера или мобильного устройства, например ноутбука, планшета или смартфона, с доступом к Интернет и установленным веб-браузером, указанным в разделе 2. Для некоторых предоставляемых услуг необходимо создать учетную запись и иметь активный адрес электронной почты Получателя услуг.
2. Пользование Услугами возможно при условии соблюдения следующих технических требований:
 - a) с помощью веб-браузеров (или их более новых версий): Chrome 64, Firefox 59, Safari 11, iOS Safari 10.3, Internet Explorer 11, Microsoft Edge 16.
 - b) включена поддержка cookies по крайней мере в техническом плане (необходимых для функционирования конкретного веб-сайта).
 - c) Минимальные системные требования:
 - a. iOS 10.x, iPhone 5, iPad 2 и более новые
 - b. Android v6 или более новые
 - c. Windows 7 или более новые
3. Информацию о функциях и назначении файлов cookies можно найти в политике конфиденциальности, доступной по адресу: <https://bilety.kopalnia.pl/index/polityka-prywatnosci.html>
4. Для обеспечения безопасности передачи данных передаваемые данные шифруются с помощью сертификата SSL.

§ 7

Конкретные риски, связанные с использованием Услуг

1. Использование Услуг связано с риском заражения информационной системы нежелательным программным обеспечением, в том числе программным обеспечением, единственной целью которого является причинение вреда.
2. Чтобы избежать угроз, связанных с нежелательным заражением информационной системы, рекомендуется установить антивирусное программное обеспечение на компьютер или мобильное устройство, которым пользуется Получатель услуг. Рекомендуется постоянно обновлять антивирусную программу, как только появляются доступные для установки обновления.
3. Дополнительно рекомендуется на компьютере Получателя услуг запустить брандмауэр.
4. Кроме угроз, являющихся результатом заражения информационной системы, к возможным угрозам также относятся хакерские атаки. Поставщик услуг заявляет, что он принимает меры безопасности, направленные на предотвращение или существенное препятствие взлому информационной сети Поставщика услуг.

§ 8

Порядок рассмотрения жалоб

1. Получатель услуг имеет право подать жалобу по вопросам, касающимся предоставления Услуг.

2. Жалоба рассматривается Поставщиком услуг.
3. Правильно поданная жалоба должна содержать по крайней мере следующие данные:
 - 1) данные Получателя услуг (фамилия, имя, адрес электронной почты),
 - 2) указание Услуги, к которой относится жалоба,
 - 3) предмет жалобы,
 - 4) обстоятельства, обосновывающие жалобу.
4. Жалобу можно подать:
 - 1) письмом по адресу: Kopalnia Soli „Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o., Park Kingi 10, 32 – 020 Wieliczka,
 - 2) на электронную почту: reklamacje@kopalnia.pl,
 - 3) с помощью контактной формы, доступной на сайте.
5. Поставщики услуг рассматривают жалобы не позднее 14 дней с момента получения от Получателя услуг. О решении, принятом по результатам рассмотрения жалобы, Поставщик уведомляет Получателя услуг по электронной почте по адресу, указанному в жалобе согласно п. 3.
6. Жалоба, рассмотренная в соответствии с правилами настоящего Положения, не подлежит дальнейшему или повторному рассмотрению.

§ 9

Информационные положения по обработке персональных данных

1. Администратором персональных данных, обрабатываемых в рамках использования Услуг, является компания из Группы Соляной шахты «Величка», предоставляющая соответствующую Услугу, указана в качестве поставщика услуг, продавца или оператора соответствующей функциональности либо с которой связаны соответствующие отношения с Пользователем. Подробные правила определения соответствующего администратора изложены в Политике защиты конфиденциальности.
2. Если соответствующая Услуга относится более чем к одной компании Группы KSW, каждая из этих компаний может выступать отдельным администратором персональных данных в пределах своих целей обработки и собственной ответственности. Это не означает автоматического совместного администрирования.
3. По вопросам защиты персональных данных можно обращаться в соответствующую компанию Группы KSW или к Инспектору по защите данных по адресу, указанному в Политике защиты конфиденциальности.
4. Согласие с настоящими Правилами требуется исключительно в отношении использования Услуг, на которые распространяются настоящие Правила. Принятие настоящих Правил или ознакомление с информационным положением не является согласием на обработку персональных данных в понимании GDPR. Согласие требуется только в случаях, когда оно предусмотрено конкретным процессом, например, при подписке на рассылку, получении маркетинговых сообщений, использовании аналитических или маркетинговых файлов cookie либо технологии расширенных конверсий.
5. Персональные данные, в частности IP-адрес, данные геолокации, идентификаторы устройств, данные, предоставляемые при регистрации учетной записи, оформлении покупки без регистрации, использовании контактных форм или использовании сервиса Chatbot, будут обрабатываться в следующих целях и на таких правовых основаниях:

Цель обработки данных	Правовое основание обработки данных
Рассылка новостей (newsletter) или маркетинговых сообщений.	ст. 6 п. 1 а) GDPR — согласие, если соответствующий процесс основан на согласии; ст. 6 п. 1 f) GDPR — законный интерес, заключающийся в продвижении собственных товаров и услуг, если обработка может осуществляться на этом основании; согласие на использование соответствующего канала связи может требоваться в соответствии с Законом об электронной коммуникации.
Прием запроса через контактную форму.	ст. 6 п. 1 b) GDPR — принятие мер по запросу субъекта данных до заключения договора или исполнение договора; ст. 6 п. 1 f) GDPR — законный интерес, заключающийся в обработке корреспонденции и предоставлении ответа.
Создание и обслуживание учетной записи на Сервисе.	ст. 6 п. 1 b) GDPR — предоставление услуги в электронном виде и исполнение договора; ст. 6 п. 1 f) GDPR — обеспечение безопасности учетной записи, обработка активности пользователя и возможных претензий.
Оформление и выполнение заказа, включая покупку без регистрации, оплату, доставку, оформление счет-фактуры, рассмотрение рекламаций и послепродажное взаимодействие.	ст. 6 п. 1 b) GDPR — заключение и исполнение договора; ст. 6 п. 1 c) GDPR — выполнение обязанностей, предусмотренных законодательством, в частности налоговым законодательством и законодательством о бухгалтерском учете; ст. 6 п. 1 f) GDPR — рассмотрение претензий, обеспечение безопасности транзакций и взаимодействие с лицами, участвующими в выполнении заказа.
Прием запроса через информационный чат-бот и предоставление ответов, касающихся предложений, услуг, товаров или работы Сервисов.	ст. 6 п. 1 b) GDPR — принятие мер до заключения договора, если запрос касается предложения, бронирования, покупки или услуги; ст. 6 п. 1 f) GDPR — законный интерес, заключающийся в обслуживании пользователей и совершенствовании коммуникации.
Использование чат-бота — ассистента интернет-магазина, включая проверку номера заказа и адреса электронной почты, использованного при покупке, а также предоставление информации о статусе заказа, отправлении или доставке.	ст. 6 п. 1 b) GDPR — исполнение договора купли-продажи или услуги, связанной с обработкой заказа; ст. 6 п. 1 f) GDPR — законный интерес, заключающийся в безопасной идентификации пользователя, предотвращении несанкционированного раскрытия данных, обслуживании клиентов и защите от претензий.
Анализ качества работы сервиса Chatbot, улучшение ответов, обеспечение безопасности инструмента и совершенствование обслуживания	ст. 6 п. 1 f) GDPR — законный интерес, заключающийся в повышении качества обслуживания и обеспечении безопасности.
Проведение аналитической, статистической и рекламной деятельности, измерение эффективности рекламных кампаний, персонализация рекламы и расширенные конверсии.	ст. 6 п. 1 а) GDPR — согласие, предоставленное в инструменте управления согласиями, например в Cookiebot, в отношении аналитических, маркетинговых файлов cookie или аналогичных технологий; ст. 6 п. 1 f) GDPR — законный интерес, если соответствующий процесс не требует согласия на использование файлов cookie или согласия на коммуникацию.
Обработка рекламаций и обращений, связанных с Услугами.	ст. 6 п. 1 b) GDPR — исполнение договора и обработка запроса пользователя; ст. 6 п. 1 c) GDPR — выполнение обязанностей, предусмотренных законодательством; ст. 6 п. 1 f) GDPR — установление, предъявление или защита правовых требований.
Установление, предъявление правовых требований и осуществление действий по	ст. 6 п. 1 f) GDPR — законный интерес, заключающийся в установлении и предъявлении правовых требований,

взысканию задолженности, а также защите от них, а также осуществлении действий по взысканию задолженности.	защите от них, а также осуществлении действий по взысканию задолженности.
--	---

6. В случае использования чат-бота — ассистента интернет-магазина Пользователю может быть предложено указать номер заказа и адрес электронной почты, использованный при оформлении покупки. После успешной проверки чат-бот может отображать или использовать данные, необходимые для обработки заказа, в частности: идентификатор заказа, адрес электронной почты, данные получателя, номер телефона получателя, адрес для выставления счета, статус и дату заказа, сумма заказа, код скидки, список товаров, номер отправления, курьерская служба, ссылка для отслеживания отправления, а также способ доставки.
7. Получателями персональных данных могут быть уполномоченные сотрудники и лица, сотрудничающие с соответствующей компанией Группы KSW, организации, предоставляющие услуги в области информационных технологий, хостинга, бухгалтерского учета, платежей, курьерской доставки, маркетинга, аналитики, коммуникаций и обслуживания клиентов, включая ChatLab Sp. z o.o. — в объеме, необходимом для предоставления сервиса Chatbot, другие компании Группы KSW — в объеме, необходимом для рассмотрения соответствующего обращения, а также организации, уполномоченные на получение данных в соответствии с требованиями законодательства.
8. Персональные данные будут храниться: в течение срока исполнения договора, выполнения заказа, предоставления Услуги или использования учетной записи; в течение соответствующего периода, указанного в Политике конфиденциальности, в отношении данных, обрабатываемых в связи с использованием сервиса Chatbot, если более длительное хранение не требуется для обработки обращения, выполнения заказа, рассмотрения рекламации, исполнения требований законодательства или защиты правовых требований; в течение срока, установленного законодательством, в частности налоговым законодательством и законодательством о бухгалтерском учете; до момента подачи обоснованного возражения против обработки данных; до момента отзыва согласия; а также в течение срока исковой давности по возможным требованиям.
9. В связи с обработкой персональных данных Пользователю принадлежат права, предусмотренные GDPR, в частности: право на доступ к данным, право на их исправление, удаление, ограничение обработки, перенос данных, право на возражение против обработки, право на отзыв согласия, а также право на подачу жалобы Начальнику Управления по защите персональных данных.
10. Предоставление персональных данных является добровольным, однако может быть необходимым для использования Услуг, включая оформление заказа, обработку платежа, доставку, рассмотрение рекламации, использование контактной формы либо получение информации о заказе через чат-бот — ассистента интернет-магазина. Предоставление отдельных данных может быть обязательным, если это предусмотрено законодательством.
11. Персональные данные не будут использоваться для автоматизированного принятия решений, которое влекло бы для Пользователя юридические последствия или иным аналогичным образом существенно влияло бы на него. Сервис Chatbot может автоматически анализировать содержание запроса и формировать ответ, однако носит исключительно вспомогательный и информационный характер.
12. Персональные данные могут передаваться за пределы Европейской экономической зоны, в частности в связи с использованием аналитических, маркетинговых, коммуникационных, облачных инструментов или технологий искусственного интеллекта (AI). Передача данных осуществляется в соответствии с требованиями GDPR, в частности на основании решения о

достаточном уровне защиты либо стандартных договорных условий, утвержденных Европейской комиссией, если их применение является обязательным.

13. Подробная информация об обработке персональных данных, определении соответствующего администратора, использовании файлов cookie, расширенных конверсиях и чат-бота содержится в Политике защиты конфиденциальности.

§ 10

Заключительные положения

1. В вопросах, не охваченных настоящими Положениями, применяются общие положения законодательства.
2. Настоящее Положение доступно для загрузки по адресу: <https://www.kopalnia.pl/turysta-indywidualny/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy> и адресу: <https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy>.
3. Поставщики услуг оставляют за собой право в любое время изменить настоящие Положения, при условии, что изменения вступают в силу с даты размещения измененных Положений на веб-сайте www.kopalnia.pl. Если Клиент не принимает измененные поставщиком услуг Положения, он имеет право и обязан прекратить пользоваться Услугами.
4. Настоящее Положение вступает в силу 24 августа 2026 года.

Приложения:

1. Перечень форм и электронных функций с указанием объема обязательных данных и целей их обработки

Приложение №1. Перечень форм и электронных функций с указанием объема обязательных данных и целей их обработки

Название формы	Тип	Цель обработки данных	Обязательные персональные данные	Ссылка
Форма бронирования - мероприятия	Запрос о возможности организации мероприятия, контактная форма	Прием запроса относительно предложения и предоставление ответа, Обработка процесса рассмотрения жалоб, предъявление требований или защита от требований	Имя и фамилия, адрес электронной почты	https://www.kopalnia.pl/imprezy/formularz-rezerwacji-imprezy
Форма «Спросить о пребывании»	Запрос о пребывании в санаторно-курортном учреждении, контактная форма	Прием запроса относительно предложения и предоставление ответа, обработка процесса рассмотрения жалоб, предъявление требований или защита от требований	Имя и фамилия, адрес электронной почты	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/zapytaj-o-pobyt
Форма заказа обедов - организованные группы	Запрос о возможности организации обеда для группы, контактная форма	Прием и выполнение заказа на питание, обработка процесса рассмотрения жалоб, выполнение обязанностей, предусмотренных законодательством в отношении оформления и хранения бухгалтерских документов (квитанций, счетов-фактур), предъявление требований и принятие мер в связи с взысканием задолженности	Имя и фамилия или название учреждения, NIP (польский налоговый идентификационный номер) - обязательно при выставлении счета-фактуры, адрес, адрес электронной почты	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-grup
Форма заказа обедов - школьные группы	Запрос о возможности организации обеда для школьной группы, контактная форма	Прием и выполнение заказа на питание, обработка процесса рассмотрения жалоб, выполнение обязанностей, предусмотренных законодательством в отношении оформления и хранения бухгалтерских документов (квитанций, счетов-фактур), предъявление требований и принятие мер в связи с взысканием задолженности	Имя и фамилия или название учреждения, NIP (польский налоговый идентификационный номер) - обязательно при выставлении счета-фактуры, адрес, адрес электронной почты	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-szkol
Форма заказа обедов -	Запрос о возможности организации обеда для паломнической	Прием и выполнение заказа на питание, обработка процесса рассмотрения жалоб, выполнение обязанностей, предусмотренных законодательством в отношении оформления и хранения бухгалтерских	Имя и фамилия или название учреждения, NIP (польский налоговый идентификационный номер) -	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-

Название формы	Тип	Цель обработки данных	Обязательные персональные данные	Ссылка
паломнические группы	группы, контактная форма	документов (квитанций, счетов-фактур), предъявление требований и принятие мер в связи с взысканием задолженности	обязательно при выставлении счета-фактуры, адрес, адрес электронной почты	zamawiania-obiadow-grupy-pielgrzymkowe
Подписка на рассылку	Форма подписки на рассылку	Внесение в базу рассылки и отправка рекламно-промоционных материалов, а также проведение анализа и статистики маркетинговой деятельности; мониторинг и анализ активности при совершении покупок в интернет-магазине https://www.kopalnia.pl/sklep-online), включая информирование о незавершенных транзакциях (касается только клиентов, подписанных на рассылку); установление и предъявление возможных требований или защита от требований	Имя, адрес электронной почты, интересы	https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka
Подписка на рассылку - санаторно-курортное учреждение	Форма подписки на рассылку	Внесение в базу рассылки и отправка рекламно-промоционных материалов, предъявление требований	Имя, адрес электронной почты	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/newsletter-uzdrowisko
Отказ от рассылки	Удаление из базы рассылки	Причины отказа от рассылки (пользователь может их не указывать)	отсутствуют	индивидуальная ссылка для отказа от рассылки, содержащаяся в каждом сообщении рассылки
Форма заявки на визит журналистов	Запрос о возможности визита журналиста	Участие в ознакомительном визите, регистрация участников визита, предъявление требований	Имя и фамилия, профессия, страна, номер телефона, адрес электронной почты, название компании/агентства, адрес веб-сайта/тираж/охват/количество просмотров	https://www.kopalnia.pl/biuro-prasowe/formularz-zglaszania-wizyty-dziennikarzy
Контактная форма	Форма для связи с отделами	Предоставление ответов на заданные вопросы, касающиеся отдельных мероприятий и отделов	Адрес электронной почты, телефон	https://bilety.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html

Название формы	Тип	Цель обработки данных	Обязательные персональные данные	Ссылка
				https://sklep.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html
Форма бронирования для групп	Форма бронирования мероприятия для групп	Бронирование мероприятия для организованных групп	Имя, фамилия, адрес электронной почты, номер телефона; при желании получить счет-фактуру - NIP (польский налоговый идентификационный номер), название учреждения, адрес учреждения, город, почтовый индекс, населенный пункт	https://bilety.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html https://sklep.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html
Форма - доставка из магазина	Форма покупки	Адрес доставки товаров, приобретенных в магазине	Имя, фамилия, адрес, город, почтовый индекс, страна доставки, адрес электронной почты, номер телефона; при желании получить счет-фактуру - название учреждения, NIP (польский налоговый идентификационный номер), адрес учреждения, почтовый индекс, населенный пункт, страна доставки	https://www.kopalnia.pl/sklep-online/koszyk
Регистрационная форма	Форма регистрации учетной записи	Регистрация учетной записи пользователя в системе продаж	Имя, фамилия, адрес электронной почты, пароль, телефон	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/rejestracja.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/rejestracja.html

Название формы	Тип	Цель обработки данных	Обязательные персональные данные	Ссылка
Форма для покупки в сервисе продаж без регистрации	Форма покупки билетов без регистрации	Данные, необходимые для покупки билетов без регистрации	Адрес электронной почты, телефон	https://bilety.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html https://sklep.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html
Форма входа в сервис	Форма входа	Возможность войти в сервис	Электронная почта, пароль	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/login.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/login.html
Форма восстановления пароля	Форма входа	Возможность установить новый пароль для учетной записи пользователя	Электронная почта	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/reset_hasla https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/reset_hasla
Чат-бот - обслуживание заказа	Функция проверки и обслуживания заказа	Проверка пользователя и предоставление информации о статусе заказа, отправке или доставке	Номер заказа, адрес электронной почты, использованный при покупке	страница, на которой работает чат-бот «Ассистент магазина» https://www.kopalnia.pl/sklep-online