Положення про надання електронних послуг

§1
Загальні положення

1. Ці положення про надання електронних послуг є правилами, зазначеними у ст. 8 розд. 1 п. 1 Закону від 18 липня 2002 року про надання електронних послуг і визначає, зокрема:
   1) вид і обсяг Послуг
   2) умови надання Послуг, включаючи технічні вимоги, необхідні для співпраці з інформаційно-телекомунікаційною системою, що використовується Постачальниками послуг,
   3) умови укладення та розірвання договорів про надання Послуг,
   4) порядок подання скарг в рамках наданих Послуг.
2. Кожного разу, коли наведені нижче терміни використовуються в цих Положеннях, їх слід розуміти як такі:
   1) **Співадміністратори або постачальники послуг –** такі компанії, що належать до холдингу Соляна копальня «Вєлічка»:
      a) Акціонерне товариство Соляна копальня «Вєлічка» із зареєстрованим офісом у Вєлічці, вул. Парк Кінґи (пол. Park Kingi), 1, 32–020, внесений до реєстру підприємців Національного судового реєстру, який веде Окружний суд Кракова – Середмістя у Кракові, XII Господарський відділ Національного судового реєстру під номером (KRS) 0000278401, податковий номер (NIP): 6830003427, статутний капітал: 21 000 000,00 злотих – статутний капітал сплачений повністю, REGON: 000041683, електронна пошта: sekretariat.sa@kopalnia.pl,
      b) Kopalnia Soli „Wieliczka" Turystyka Sp. z o.o. з юридичною адресою у Вєлічці, вул. Парк Кінґи (пол. Park Kingi), 10, 32–020, внесений до Реєстру підприємців Національного судового реєстру, який веде Окружний суд Кракова – Середмістя у Кракові, XII Господарський відділ Національного судового реєстру під номером (KRS) 0000030908, податковий номер (NIP): 6831480313, статутний капітал: 810 000,00 злотих, REGON: 351197769, електронна адреса: sekretariat@kopalnia.pl,
      c) Kopalnia Soli „Wieliczka" Wsparcie Sp. z o.o. з юридичною адресою у Вєлічці, вул. Парк Кінґи (пол. Park Kingi), 10, 32–020, внесений до Реєстру підприємців Національного судового реєстру, який веде Окружний суд Кракова – Середмістя у Кракові, XII Господарський відділ Національного судового реєстру під номером (KRS) 0000095741, податковий номер (NIP): 6831705025, статутний капітал: 470 000,00 злотих, REGON: 351428631, електронна адреса: sekretariat.wspiera@kopalnia.pl.
   2) **Персональні дані –** інформація про фізичну особу (суб'єкта даних), яка ідентифікована або може бути ідентифікована. Фізична особа, яку можна ідентифікувати, — це особа, яку можна ідентифікувати прямо чи опосередковано, зокрема на основі ідентифікатора, такого як ім'я та прізвище, ідентифікаційний номер, дані про місцезнаходження, інтернет-ідентифікатор або один чи більше конкретних факторів, що визначають фізичну, фізіологічну, генетичну, психічну, економічну, культурну чи соціальну ідентичність фізичної особи.
   3) **GDPR –** Регламент (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних і вільного експорту

таких даних, а також про скасування Директиви 95/46 /ЕС (Загальні положення про захист даних).

4) **Послуги –** це послуги, які виконуються шляхом надсилання та отримання даних через інформаційно-телекомунікаційні системи, за індивідуальним запитом Користувача, без одночасної присутності сторін, і ці дані передаються через публічні мережі в розумінні закону про телекомунікації; Послуги надаються через веб-сайти в домені www.kopalnia.pl і включають:
   a) створення Облікового запису та використання Веб-сайту та/або придбання товарів чи послуг, доступних на Веб-сайті, без реєстрації;
   b) надання інформаційної розсилки щодо діяльності, яку здійснюють Постачальники послуг,
   c) зв'язок з Постачальниками послуг за допомогою контактної форми або чат-бота.
5) **Сервіс чат-бота** - це послуга, що є автоматичним інструментом для підтримки комунікації між Користувачем та Постачальниками послуг, що використовується за допомогою додатка, розробленого ChatLab Sp. z o.o., вул. Zamknięta 10/1.5, 30-554 Краків.
6) **Одержувач послуг –** особа, яка користується послугами Постачальників послуг, доступними в домені www.kopalnia.pl, будучи фізичною особою, юридичною особою або організаційною одиницею без статусу юридичної особи, яка зобов'язується дотримуватися цих Положень.
7) **Користувач -** Одержувач послуг, який зареєстрував або має намір зареєструвати Обліковий запис на Веб-сайті.
8) **Веб-сайт –** це сайт, розташований за адресами https://bilety.kopalnia.pl та https://sklep.kopalnia.pl, створений SoftCOM spółka jawna, Пйотр Шуба, Томаш Вєжбовскі.
9) **Реєстраційна форма –** форма, яка заповнюється Користувачем і використовується для створення Облікового запису.
10) **Обліковий запис -** набір ресурсів і налаштувань, створених для Користувача в межах Веб-сайту. Користувач може використовувати Обліковий запис для придбання товарів або послуг, які пропонуються Постачальниками послуг, і для керування Послугами.

3. Постачальник послуг безкоштовно надає Користувачам ці Положення кожного разу перед використанням Веб-сайту. Послуги надаються на основі Положення та чинних положень польського законодавства. Прийняття цих Положень є необхідною умовою для використання Веб-сайту.
4. Кожен Одержувач послуг заявляє про свою повну правоздатність і при цьому зобов'язується ознайомитися та беззастережно прийняти правила Положення перед початком користування Послугами.
5. Постачальники послуг проявляють належну старанність, надаючи Послуги.

§2
Сервіс

1. Веб-сайт дозволяє Одержувачу послуг купувати товари чи послуги, які пропонуються Постачальниками послуг.
2. Покупка товарів чи послуг є можлива:
   1) Користувачем, після реєстрації облікового запису на Веб-сайті,
   2) без реєстрації Облікового запису на Веб-сайті, після надання щонайменше адреси електронної пошти і мови контакту, та прийняття цих Положень.

Детальні правила продажу товарів і послуг визначені окремими нормативними актами.

3. Договір про надання Послуг з Користувачем в рамках використання Веб-сайту укладається після правильного заповнення Реєстраційної форми та створення Облікового запису на Веб-сайті.
4. Правильне заповнення Реєстраційної форми полягає у наданні як мінімум адреси електронної пошти, пароля, імені та прізвища, номера телефону та мови контакту, а також прийняття цих Положень. У разі створення Облікового запису особою, яка веде господарську діяльність, на наступному етапі реєстрації також необхідно вказати ідентифікаційний податковий номер, адресу місця ведення діяльності та компанії.
5. Крім даних, зазначених у п. 2 підпункті 2 або в п. 4, Одержувач послуг також може добровільно надати інші дані, включаючи країну походження.
6. Після заповнення Реєстраційної форми Користувач отримує повідомлення на вказану адресу електронної пошти з підтвердженням створення Облікового запису на Веб-сайті. Щоб завершити налаштування облікового запису, необхідно підтвердити свою адресу електронної пошти, натиснувши на посилання, вказане у повідомленні.
7. Якщо Користувач має намір використовувати доставку товару, придбаного на Сайті, у формі кур'єрської відправки, необхідно вказати адресу доставки після входу в створений Обліковий запис.
8. Заповнюючи та надсилаючи Реєстраційну форму, Користувач заявляє, що:
   1) надані в формі дані є повними, відповідають фактам і не порушують жодних прав третіх осіб,
   2) має повну правоздатність та має право укладати договір про надання Послуг.
9. Надана адреса електронної пошти є необхідною формою ідентифікації Користувача щодо Постачальників послуг і використовуватиметься для всієї кореспонденції, пов'язаної з наданням Послуг.
10. Користувач має право керувати Послугами через Обліковий запис, включаючи редагування наданих ним даних у будь-який час.
11. Реєстрація облікового запису на Веб-сайті є добровільною та безкоштовною.
12. Після реєстрації облікового запису на Веб-сайті кожен вхід відбувається за допомогою даних, наданих у реєстраційній формі.
13. Постачальник послуг зобов'язується надати Користувачеві можливість використовувати Веб-сайт одразу після реєстрації Облікового запису.
14. Тільки Користувач може використовувати Обліковий запис користувача. Доступ до Облікового запису не можна надавати третім особам.
15. Забороняється вчиняти будь-які дії, які можуть перешкодити або порушити роботу Сайту для Постачальника послуг та інших Користувачів.
16. Постачальники послуг можуть відмовити у створенні Облікового запису, заблокувати або видалити існуючий Обліковий запис, якщо його ім'я вже використовується на Веб-сайті або якщо Постачальник послуг отримує обґрунтовану, достовірну інформацію про те, що це суперечить закону, правилам пристойності, порушує особисті права третіх сторін або законних інтересів Постачальників послуг.
17. Користувач може в будь-який час видалити Обліковий запис, розірвавши таким чином договір про надання електронних послуг у рамках використання Веб-сайту.

§ 3
Розсилка

1. Розсилка – це доставка електронних повідомлень з інформацією, що стосується діяльності, яку здійснює Постачальник послуг, яка також може містити рекламну або комерційну інформацію.

2. Розсилка є безкоштовною, оформлюється на невизначений термін.
3. Постачальники послуг не гарантують певну частоту розсилки.
4. Користувач під час подання запиту на отримання розсилки, зобов'язаний висловити згоду на отримання такої інформації, вказавши свою адресу електронної пошти та, при необхідності, встановивши відповідний прапорець (на вебсайті www.kopalnia.pl або при здійсненні покупок на вебсайті), а потім підтвердивши посилання, надане в повідомленні, на вказану користувачем адресу електронної пошти. Висловлення згоди на отримання розсилки від Постачальника послуг за допомогою електронних засобів зв'язку відповідає вимогам статті 398 п. 1 та п. 2 Закону від 12 липня 2024 року – Закон про електронні комунікації.
5. Одержувач послуг може в будь-який час відмовитися від розсилки з миттєвим результатом, повідомивши про це Постачальника послуг електронною поштою або натиснувши посилання, що міститься в кожному надісланому електронному листі. Відмова прирівнюється до розірвання договору про надання електронних послуг щодо розсилки.

§4
Контактна форма

1. Постачальники послуг надають послугу, що полягає у відповідях на запитання, пов’язані з їхньою діяльністю, що задаються через контактні форми, доступні на домені www.kopalnia.pl та через сервіс чат-бота.
2. Перелік типів контактних форм разом із визначенням обсягу збираних даних та цілей їх збору наведено у Додатку 1 до цього Положення.
3. Для того, щоб отримати відповіді на запити, потрібно вказати необхідні дані у наданій Контактній формі, в тому числі прийняти ці Положення, а потім натиснути кнопку «Надіслати».
4. Постачальник послуг докладе всіх зусиль, щоб відповісти на запити протягом 48 годин, за винятком державних свят і вихідних. У випадку запитів, на відповідь на які потрібно дуже багато часу, або у разі багатьох запитань від однієї організації чи особи, цей період може бути продовжено.
5. Сервіс чат-бота дозволяє Користувачеві отримувати інформацію про послуги та продукти Постачальників послуг, а також відповіді на інші поширені запитання щодо допомоги. Чат-бот веде автоматизовану розмову в режимі реального часу за заздалегідь запрограмованим маршрутом, під час якої відображає інформацію про послуги та продукти Постачальників послуг. Сервіс чат-бота - це електронна послуга, яка надається для забезпечення контакту Користувача з Постачальниками послуг за допомогою використовуваного додатка та Інтернету, а її метою є розуміння намірів Користувача на основі текстового контенту. Потім чат-бот аналізує цей текст, щоб визначити можливі інтерпретації. Користувач отримує текстову відповідь мовою, якою було поставлено запитання, якщо це підтримується додатком.
6. Сервіс чат-бота надається з інформаційною та сервісною метою і не призначений, зокрема, для здійснення заяв, спрямованих на укладення, розірвання або внесення змін до будь-якої угоди, укладеної між будь-яким з Постачальників послуг та Користувачем, предметом якої не є Сервіс чат-бота, та не є каналом для прямого маркетингу з боку Постачальників послуг.
7. Щоб почати користуватися контактною формою або чат-ботом, ви повинні прийняти маркетингові файли cookie, ці Положення і політику конфіденційності. Використання чат-бота припиняється після закриття вікна діалогу, однак персональні дані, надані Користувачем у зв'язку з використанням чат-бота, продовжуватимуть оброблятися з метою машинного навчання додатка протягом періоду, зазначеного в § 9.

8. Забороняється використовувати контактні форми або чат-бот таким чином, що це порушує їх функціонування, надавати контент, що має дискримінаційний характер, вважається образливим, порушує чинне законодавство, правила суспільного співіснування або особисті права третіх осіб.
9. Під час використання чат-бота Користувач не повинен надавати персональні дані, зазначені в статті 9 п. 1 GDPR.
10. Відповідь на запит, надісланий через контактну форму або чат-бот, є безкоштовним.

§5
Загальні умови надання Послуг

1. Постачальники послуг зобов'язуються надавати Послуги на умовах, описаних у цих Положеннях, і відповідно до чинного законодавства.
2. Постачальники послуг залишають за собою право на:
   1) тимчасове припинення надання Послуг через технічне обслуговування або пов’язане з модифікацією Веб-сайту чи інших сайтів у домені www.kopalnia.pl, необхідних для надання Послуг,
   2) надсилання технічних, юридичних та транзакційних повідомлень, пов’язаних із функціонуванням Послуг,
   3) відмову від надання Послуг, якщо Користувач порушує Положення або чинне законодавство, зокрема, розміщує на Веб-сайті чи іншим чином надає Постачальникам послуг незаконний вміст,
   4) будь-які зміни наданих Послуг, інструментів і способу роботи Веб-сайтів шляхом внесення змін до Положень.
3. Постачальники послуг залишають за собою право припинити надання Послуг, видалити всі дані Одержувачів послуг і вчиняти будь-які інші дозволені законом дії, пов’язані з наданими Послугами, за які Одержувачі послуг не мають права на будь-які претензії до Постачальників послуг.
4. Постачальники послуг і Одержувачі послуг не несуть відповідальності за будь-які збитки, яких інша сторона може зазнати у зв’язку з наданою послугою, за винятком випадків, коли збитки були завдані іншій стороні навмисно або внаслідок грубої недбалості.
5. Постачальники послуг не несуть відповідальності, зокрема, за:
   1) будь-які збитки, заподіяні третім особам в результаті використання Послуг Одержувачем послуг у спосіб, що суперечить Положенням або законодавству,
   2) контент, наданий Одержувачем послуг в результаті використання веб-сайту, який порушує закон або захищені законом права третіх осіб,
   3) наслідки вчинених дій внаслідок отримання офіційного повідомлення або достовірної інформації про протиправний характер вчинених Одержувачем послуг дій,
   4) інформацію, розміщену на Веб-сайтах або надіслану через Інтернет Одержувачем послуг,
   5) втрату даних Одержувачем послуг, спричинену зовнішніми факторами (наприклад, збій апаратного забезпечення) або іншими обставинами, що знаходяться поза контролем Постачальника послуг (дії третіх осіб), у тому числі з вини Одержувача послуг,
   6) збитки, спричинені обставинами, за які Постачальник послуг не несе відповідальності (обставини непереборної сили, дії та бездіяльність третіх осіб тощо),
   7) надання неправдивих, неактуальних або неповних даних або інформації Одержувачем послуг,
   8) невиконання Одержувачем послуг правил цього Положення.

§ 6

Технічні умови, необхідні для використання Послуг

1. Технічною умовою користування Послугами є наявність комп'ютера або мобільного пристрою, наприклад ноутбука, планшета чи смартфона, з доступом до Інтернет та встановленим веб-браузером, зазначеним у розділі 2. Для деяких послуг, що надаються, необхідно створити обліковий запис і мати активну адресу електронної пошти Одержувача послуг.
2. Користування з Послуг можливе за умови дотримання таких технічних вимог:
   a) за допомогою веб-браузерів (або їх новіших версій): Chrome 64, Firefox 59, Safari 11, iOS Safari 10.3, Internet Explorer 11, Microsoft Edge 16.
   b) включена підтримка cookies принаймні щодо технічного характеру (необхідних для функціонування конкретного веб-сайту).
   c) мінімальні системні вимоги:
      a. iOS 10.x, IPhone 5, ipad 2 і новіші
      b. Android v6 або новіші
      c. Windows 7 або новіші
3. Інформацію про функції та призначення файлів cookies можна знайти в політиці конфіденційності, доступній за адресою: https://bilety.kopalnia.pl/index/polityka-prywatnosci.html
4. Для забезпечення безпеки передачі даних передані дані шифруються за допомогою сертифіката SSL.

§ 7

Конкретні ризики, пов'язані з використанням Послуг

1. Використання Послуг пов'язане з ризиком зараження ІТ-системи небажаним програмним забезпеченням, у тому числі програмним забезпеченням, єдиною метою якого є завдання шкоди.
2. Щоб уникнути загроз, пов'язаних із небажаним зараженням ІТ-системи, рекомендується встановити антивірусне програмне забезпечення на комп'ютер або мобільний пристрій, яким користується Одержувач послуг. Рекомендується постійно оновлювати антивірусну програму, щойно виходять доступні для встановлення оновлення.
3. Додатково рекомендується на комп'ютері Одержувача послуг запустити брандмауер.
4. Окрім загроз, які є результатом зараження ІТ-системи, до можливих загроз також належать хакерські атаки. Постачальник послуг заявляє, що він застосовує заходи безпеки, спрямовані на запобігання або суттєве перешкоджання злому ІТ-мережі Постачальника послуг.

§ 8

Процедура розгляду скарг

1. Одержувач послуг має право подати скаргу щодо питань, що стосуються надання Послуг.
2. Скарги розглядаються Постачальниками послуг.
3. Правильно подана скарга повинна містити щонайменше такі дані:
   1) дані Одержувача послуг (прізвище, ім'я, адреса електронної пошти),
   2) зазначення Послуги, якої стосується скарга,
   3) предмет скарги,
   4) обставини, що обґрунтовують скаргу.
4. Скаргу можна скласти:

1) письмово на адресу: Kopalnia Soli „Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o., Park Kingi 10, 32 – 020 Wieliczka,
2) на електронну пошту: reklamacje@kopalnia.pl,
3) за допомогою контактної форми, доступної на веб-сайті.

5. Постачальники послуг розглядають скарги не пізніше 14 днів з моменту їх отримання від Одержувача послуг. Про рішення, прийняте за результатами розгляду скарги, Постачальник повідомляє Одержувача послуг електронною поштою на адресу, вказану у скарзі згідно з п. 3.
6. Скарга, розглянута відповідно до правил цього Положення, не підлягає подальшому чи повторному розгляду.

§ 9
Інформаційні положення щодо обробки персональних даних

1. Адміністратором персональних даних, що обробляються в межах користування Послугами, є Компанія Групи Соляної копальні «Вєлічка», яка надає відповідну Послугу, зазначена як постачальник послуг, продавець або оператор відповідної функціональності, або з якою пов'язані відповідні правовідносини з Користувачем. Детальні правила визначення належного адміністратора описані в Політиці захисту конфіденційності.
2. Якщо відповідна Послуга стосується більше ніж однієї Компанії Групи KSW, кожна з цих Компаній може бути окремим адміністратором персональних даних у межах власної мети обробки та власної відповідальності. Це не означає автоматичного спільного адміністрування.
3. З питань захисту персональних даних можна звертатися до відповідної Компанії Групи KSW або через Інспектора із захисту даних за адресою, зазначеною в Політиці захисту конфіденційності.
4. Прийняття Правил є обов'язковим виключно в межах користування Послугами, на які поширюються ці Правила. Прийняття Правил або ознайомлення з цим інформаційним положенням не є згодою на обробку персональних даних у розумінні GDPR. Згода потрібна лише у випадках, коли це випливає з конкретного процесу, наприклад, для підписки на розсилку новин, маркетингових комунікацій, використання аналітичних або маркетингових файлів cookie чи технології розширених конверсій.
5. Персональні дані, зокрема IP-адреса, дані геолокації, ідентифікатори пристроїв, дані, що надаються під час реєстрації облікового запису, здійснення покупки без реєстрації, використання контактних форм або користування Послугою Chatbot, оброблятимуться для таких цілей та на таких правових підставах:

Мета обробки даних	**Правова підстава для обробки даних**
Надсилання інформаційної розсилки або маркетингових повідомлень.	ст. 6 п. 1 літ. a GDPR — згода, якщо відповідний процес ґрунтується на згоді; ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — законний інтерес, що полягає в маркетингу власних продуктів і послуг, якщо обробка може здійснюватися на цій підставі; згода на відповідний канал комунікації може вимагатися відповідно до Закону про електронні комунікації.
Прийняття запиту через контактну форму.	ст. 6 п. 1 літ. b GDPR — вжиття заходів на запит суб'єкта персональних даних до укладення договору або виконання договору; ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — законний інтерес, що полягає в опрацюванні кореспонденції та наданні відповіді.

Створення та обслуговування облікового запису в Сервісі.	ст. 6 п. 1 літ. b GDPR — надання послуги електронним шляхом та виконання договору; ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — забезпечення безпеки облікового запису, обслуговування активності користувача та можливих претензій.
Оформлення та виконання замовлення, у тому числі покупка без реєстрації, оплата, доставлення, обробка рахунків-фактур, рекламацій і післяпродажна комунікація.	ст. 6 п. 1 літ. b GDPR — укладення та виконання договору; ст. 6 п. 1 літ. c GDPR — виконання обов'язків, що випливають із законодавства, зокрема податкового та бухгалтерського; ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — розгляд претензій, забезпечення безпеки транзакцій та комунікація з особами, які беруть участь у виконанні замовлення.
Прийняття запиту через інформаційний чатбот та надання відповідей щодо пропозиції, послуг, продуктів або роботи Сервісів.	ст. 6 п. 1 літ. b GDPR — вжиття заходів до укладення договору, якщо запит стосується пропозиції, бронювання, покупки або послуги; ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — законний інтерес, що полягає в обслуговуванні користувачів та вдосконаленні комунікації.
Користування чатботом — помічником магазину, у тому числі перевірка номера замовлення та адреси електронної пошти, використаної під час покупки, а також надання інформації про статус замовлення, відправлення або доставлення.	ст. 6 п. 1 літ. b GDPR — виконання договору купівлі-продажу або послуги, пов'язаної з обслуговуванням замовлення; ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — законний інтерес, що полягає в безпечній перевірці користувача, запобіганні несанкціонованому розкриттю даних, обслуговуванні клієнтів та захисті від претензій.
Аналіз якості роботи Послуги Chatbot, покращення відповідей, забезпечення безпеки інструменту та вдосконалення обслуговування.	ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — законний інтерес, що полягає в підвищенні якості обслуговування та забезпеченні безпеки.
Проведення аналітичної, статистичної та рекламної діяльності, вимірювання ефективності кампаній, персоналізація реклами та використання розширених конверсій.	ст. 6 п. 1 літ. a GDPR — згода, надана через інструмент керування згодами, наприклад Cookiebot, щодо аналітичних, маркетингових файлів cookie або подібних технологій; ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — законний інтерес, якщо відповідний процес не потребує згоди на використання файлів cookie або згоди на комунікацію.
Обробка рекламацій та звернень, що стосуються Послуг.	ст. 6 п. 1 літ. b GDPR — виконання договору та розгляд звернення користувача; ст. 6 п. 1 літ. c GDPR — виконання обов'язків, що випливають із законодавства; ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — встановлення, пред'явлення або захист від претензій.
Встановлення та пред'явлення претензій, здійснення заходів щодо стягнення заборгованості, захист від претензій.	ст. 6 п. 1 літ. f GDPR — законний інтерес, що полягає у встановленні та пред'явленні претензій, захисті від претензій, а також здійсненні заходів зі стягнення заборгованості.

6. У разі використання чатбота — помічника магазину Користувача можуть попросити вказати номер замовлення та адресу електронної пошти, використану під час оформлення покупки. Після успішної перевірки чатбот може показувати або використовувати дані, необхідні для обслуговування замовлення, зокрема: ідентифікатор замовлення, адресу електронної пошти, дані одержувача, номер телефону одержувача, адресу для

виставлення рахунку, статус і дату замовлення, суму замовлення, код знижки, перелік товарів, номер відправлення, назву кур'єрської служби, посилання для відстеження та спосіб доставлення.

7. Одержувачами персональних даних можуть бути уповноважені працівники та співробітники відповідної Компанії Групи KSW, постачальники IT-послуг, хостингових, бухгалтерських, платіжних, кур'єрських, маркетингових, аналітичних, комунікаційних послуг і послуг з обслуговування клієнтів, у тому числі ChatLab Sp. z o.o. — у межах, необхідних для надання Послуги Chatbot, інші Компанії Групи KSW — у межах, необхідних для розгляду відповідної справи, а також суб'єкти, уповноважені на отримання даних відповідно до вимог законодавства.
8. Персональні дані зберігатимуться протягом строку виконання договору, замовлення, надання Послуги або користування обліковим записом; протягом відповідного строку, визначеного в Політиці захисту конфіденційності, у разі обробки даних у зв'язку з користуванням Послугою Chatbot, якщо тільки триваліше зберігання не є необхідним для розгляду звернення, виконання замовлення, розгляду рекламації, виконання вимог законодавства або захисту чи пред'явлення претензій; протягом строку, встановленого законодавством, зокрема податковим і бухгалтерським; до моменту подання обґрунтованого заперечення; до відкликання згоди; а також протягом строку позовної давності щодо можливих претензій.
9. У зв'язку з обробкою персональних даних Користувачеві належать права, передбачені GDPR, зокрема право доступу до даних, право на виправлення даних, право на видалення даних, право на обмеження обробки, право на перенесення даних, право заперечити проти обробки, право відкликати згоду, а також право подати скаргу Голові Управління із захисту персональних даних.
10. Надання персональних даних є добровільним, однак може бути необхідним для користування Послугами, зокрема для оформлення замовлення, здійснення оплати, доставлення, подання рекламації, використання контактної форми або отримання інформації про замовлення через чатбот — помічника магазину. Надання даних може бути обов'язковим, якщо така вимога передбачена законодавством.
11. Персональні дані не підлягатимуть автоматизованому прийняттю рішень, яке спричиняло б для Користувача юридичні наслідки або іншим подібним чином істотно впливало б на нього. Послуга Chatbot може автоматично аналізувати зміст запиту та формувати відповідь, однак має виключно допоміжний та інформаційний характер.
12. Персональні дані можуть передаватися за межі Європейської економічної зони, зокрема у зв'язку з використанням аналітичних, маркетингових, комунікаційних, хмарних інструментів або рішень на основі штучного інтелекту (AI). Передача даних здійснюється відповідно до вимог GDPR, зокрема на підставі рішення про належний рівень захисту або стандартних договірних положень, затверджених Європейською Комісією, якщо їх застосування є необхідним.
13. Детальна інформація щодо обробки персональних даних, визначення належного адміністратора, файлів cookie, технології розширених конверсій та чатботів міститься в Політиці захисту конфіденційності.

§ 10
Прикінцеві положення

1. У питаннях, не охоплених цими Положеннями, застосовуються загальні положення законодавства.

2. Це Положення доступне для завантаження за адресою https://www.kopalnia.pl/turysta-indywidualny/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy та адресою https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy.
3. Постачальники послуг залишають за собою право в будь-який час змінити ці Положення, за умови, що зміни набувають чинності з дати розміщення змінених Положень на веб-сайті www.kopalnia.pl Якщо Клієнт не приймає змінені постачальником послуг Положення, він має право та зобов'язаний припинити використання Послуг.
4. Ці Положення набирають чинності 24 серпня 2026 року.

Додатки:

1. Перелік форм та електронних функцій із зазначенням обсягу обов'язкових даних і цілей їх обробки

Додаток №1. Перелік форм та електронних функцій із зазначенням обсягу обов'язкових даних і цілей їх обробки

Назва форми	Тип	Мета обробки даних	Обов'язкові персональні дані	Посилання
Форма бронювання - заходи	Запит щодо можливості організації заходу, контактна форма	Прийняття запиту щодо пропозиції та надання відповіді, Опрацювання процесу розгляду скарг, пред'явлення вимог або захист від вимог	Ім'я та прізвище, адреса електронної пошти	https://www.kopalnia.pl/imprezy/formularz-rezerwacji-imprezy
Форма «Запитати про перебування»	Запит щодо перебування в санаторно-курортному закладі, контактна форма	Прийняття запиту щодо пропозиції та надання відповіді, опрацювання процесу розгляду скарг, пред'явлення вимог або захист від вимог	Ім'я та прізвище, адреса електронної пошти	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/zapytaj-o-pobyt
Форма замовлення обідів - організовані групи	Запит щодо можливості організації обіду для групи, контактна форма	Прийняття та виконання замовлення на харчування, опрацювання процесу розгляду скарг, виконання обов'язків, що випливають із законодавства щодо оформлення та зберігання бухгалтерських документів (квитанцій, рахунків-фактур), пред'явлення вимог та вжиття заходів у зв'язку з процесом стягнення заборгованості	Ім'я та прізвище або назва установи, NIP (польський податковий ідентифікаційний номер) - обов'язково у разі виставлення рахунку-фактури, адреса, адреса електронної пошти	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-grup
Форма замовлення обідів - шкільні групи	Запит щодо можливості організації обіду для шкільної групи, контактна форма	Прийняття та виконання замовлення на харчування, опрацювання процесу розгляду скарг, виконання обов'язків, що випливають із законодавства щодо оформлення та зберігання бухгалтерських документів (квитанцій, рахунків-фактур), пред'явлення вимог та вжиття заходів у зв'язку з процесом стягнення заборгованості	Ім'я та прізвище або назва установи, NIP (польський податковий ідентифікаційний номер) - обов'язково у разі виставлення рахунку-фактури, адреса, адреса електронної пошти	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-szkol
Форма замовлення	Запит щодо можливості організації обіду для	Прийняття та виконання замовлення на харчування, опрацювання процесу	Ім'я та прізвище або назва установи, NIP (польський	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-

Назва форми	Тип	Мета обробки даних	Обов'язкові персональні дані	Посилання
обідів - паломницькі групи	паломницької групи, контактна форма	розгляду скарг, виконання обов'язків, що випливають із законодавства щодо оформлення та зберігання бухгалтерських документів (квитанцій, рахунків-фактур), пред'явлення вимог та вжиття заходів у зв'язку з процесом стягнення заборгованості	податковий ідентифікаційний номер) - обов'язково у разі виставлення рахунку-фактури, адреса, адреса електронної пошти	i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-grupy-pielgrzymkowe
Підписка на розсилку	Форма підписки на розсилку	Внесення до бази розсилки та надсилання рекламно-промоційних матеріалів, а також проведення аналізів і статистики маркетингової діяльності; моніторинг та аналіз активності під час здійснення покупок в інтернет-магазині https://www.kopalnia.pl/sklep-online), зокрема інформування про незавершені транзакції (стосується лише клієнтів, підписаних на розсилку); встановлення та пред'явлення можливих вимог або захист від вимог	Ім'я, адреса електронної пошти, інтереси	https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka
Підписка на розсилку - санаторно-курортний заклад	Форма підписки на розсилку	Внесення до бази розсилки та надсилання рекламно-промоційних матеріалів, пред'явлення вимог	Ім'я, адреса електронної пошти	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/newsletter-uzdrowisko
Відмова від розсилки	Видалення з бази розсилки	Причини відмови від розсилки (користувач може їх не вказувати)	відсутні	індивідуальне посилання для відмови від розсилки, що міститься в кожному листі розсилки
Форма заявки на візит журналістів	Запит щодо можливості візиту журналіста	Участь у навчальному візиті, реєстрація учасників візиту, пред'явлення вимог	Ім'я та прізвище, професія, країна, номер телефону, адреса електронної пошти, назва компанії/агентства, адреса вебсайту/тираж/охоплення/кількіст	https://www.kopalnia.pl/biuro-prasowe/formularz-zglaszania-wizyty-dziennikarzy

Назва форми	Тип	Мета обробки даних	Обов'язкові персональні дані	Посилання
			ь переглядів	
Контактна форма	Форма для зв'язку з відділами	Надання відповідей на поставлені запитання щодо окремих заходів і відділів	Адреса електронної пошти, телефон	https://bilety.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html https://sklep.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html
Форма бронювання для груп	Форма бронювання заходу для груп	Бронювання заходу для організованих груп	Ім'я, прізвище, адреса електронної пошти, номер телефону; у разі бажання отримати рахунок-фактуру - NIP (польський податковий ідентифікаційний номер), назва установи, адреса установи, місто, поштовий індекс, населений пункт	https://bilety.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html https:/sklep.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html
Форма - доставка з магазину	Форма покупки	Адреса доставки товарів, придбаних у магазині	Ім'я, прізвище, адреса, місто, поштовий індекс, країна доставки, адреса електронної пошти, номер телефону; у разі бажання отримати рахунок-фактуру - назва установи, NIP (польський податковий ідентифікаційний номер), адреса установи, поштовий індекс, населений пункт, країна доставки	https://www.kopalnia.pl/sklep-online/koszyk
Реєстраційна форма	Форма реєстрації облікового запису	Реєстрація облікового запису користувача в системі продажу	Ім'я, прізвище, адреса електронної пошти, пароль, телефон	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/rejestracja.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytkownik/rejestracja.html

Назва форми	Тип	Мета обробки даних	Обов'язкові персональні дані	Посилання
Форма для покупки в сервісі продажу без реєстрації	Форма покупки квитків без реєстрації	Дані, необхідні для покупки квитків без реєстрації	Адреса електронної пошти, телефон	https://bilety.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html https://sklep.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html
Форма входу до сервісу	Форма входу	Можливість увійти до сервісу	Електронна пошта, пароль	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/login.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytkownik/login.html
Форма відновлення пароля	Форма входу	Можливість встановити новий пароль для облікового запису користувача	Електронна пошта	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/reset_hasla https://sklep.kopalnia.pl/uzytkownik/reset_hasla
Чат-бот - обслуговування замовлення	Функція перевірки та обслуговування замовлення	Перевірка користувача та надання інформації про статус замовлення, відправлення або доставку	Номер замовлення, адреса електронної пошти, використана під час покупки	сторінка, на якій працює чат-бот «Асистент магазину» https://www.kopalnia.pl/sklep-online