

Reglamento de prestación de servicios por vía electrónica

§1

Disposiciones generales

1. El presente reglamento de prestación de servicios por vía electrónica es el reglamento mencionado en el art. 8, apartado 1, punto 1 de la ley de 18 de julio de 2002 sobre la prestación de servicios por vía electrónica y define en particular:
 - 1) los tipos y el alcance de los Servicios,
 - 2) las condiciones de prestación de los Servicios, incluyendo los requisitos técnicos necesarios para la cooperación con el sistema teleinformático que emplean los Proveedores de servicios,
 - 3) las condiciones de celebración y resolución de contratos de prestación de Servicios,
 - 4) el procedimiento de reclamación en relación con los Servicios prestados.
2. Cada vez que en el presente Reglamento se mencionen los siguientes términos se deben entender como:
 - 1) **Corresponsables del tratamiento o Proveedores de servicio:** las siguientes sociedades, que forman parte del grupo de capital de la Mina de Sal «Wieliczka»:
 - a) Kopalnia Soli „Wieliczka” S.A. con domicilio social en Wieliczka, Park Kingi 1, 32-020 Wieliczka, inscrita en el registro de empresas del Registro Judicial Nacional gestionado por el Tribunal Regional para Cracovia - Śródmieście en Cracovia, Sección XII de lo Mercantil del Registro Judicial Nacional bajo el número 0000278401, número de identificación fiscal (NIF): 6830003427, importe del capital social: 21 000 000 PLN - capital social desembolsado en su totalidad, REGON: 000041683, correo electrónico: sekretariat.sa@kopalnia.pl,
 - b) Kopalnia Soli „Wieliczka” Turystyka Sp. z o.o. con domicilio social en Wieliczka, Park Kingi 10, 32-020 Wieliczka, inscrita en el registro de empresas del Registro Judicial Nacional gestionado por el Tribunal Regional para Cracovia - Śródmieście en Cracovia, Sección XII de lo Mercantil del Registro Judicial Nacional bajo el número 0000030908, número de identificación fiscal (NIF): 6831480313, importe del capital social: 810 000,00 PLN, REGON: 351197769, correo electrónico: sekretariat@kopalnia.pl,
 - c) Kopalnia Soli „Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o. con domicilio social en Wieliczka, Park Kingi 10, 32-020 Wieliczka, inscrita en el registro de empresas del Registro Judicial Nacional gestionado por el Tribunal Regional para Cracovia - Śródmieście en Cracovia, Sección XII de lo Mercantil del Registro Judicial Nacional bajo el número 0000095741, número de identificación fiscal (NIF): 6831705025, importe del capital social: 470 000,00 PLN, REGON: 351428631, correo electrónico: sekretariat.wsparcie@kopalnia.pl.
 - 2) **Datos personales:** información sobre una persona física identificada o identificable (interesado). Una persona física identificable es una persona que puede ser directa o indirectamente identificada, en particular a partir de un identificador como nombre y apellido, número de identificación, datos sobre localización, identificador de internet o uno o varios factores particulares que

determinen la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de la persona física.

- 3) **RGPD:** Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
 - 4) **Servicios:** servicios cuya prestación tiene lugar a través del envío y la recepción de datos mediante sistemas teleinformáticos, ante una solicitud individual del Usuario, sin la presencia simultánea de las partes, y en los que los datos son transmitidos por mediación de una red pública en el sentido de la ley de telecomunicaciones. Los Servicios son prestados por mediación de las páginas web en el dominio www.kopalnia.pl e incluyen:
 - a) la creación de una Cuenta y el uso del Sitio, así como la realización de compras de mercancías o servicios disponibles en el Sitio sin registro;
 - b) el envío de la newsletter con información sobre la actividad realizada por los Proveedores de servicios,
 - c) contacto con los Proveedores de Servicios mediante el formulario de contacto o el Servicio Chatbot.
 - 5) **Servicio Chatbot:** Servicio que constituye una herramienta automática de apoyo a la comunicación entre el Cliente y los Proveedores de Servicios, utilizada mediante una aplicación de ChatLab Sp. z o.o., ul. Zamknięta 10/1.5, 30-554 Cracovia.
 - 6) **Cliente:** entidad que hace uso de los Servicios de los Proveedores de servicios disponibles en el dominio www.kopalnia.pl, que puede ser una persona física, una persona jurídica o una unidad organizativa sin personalidad jurídica, que se compromete a respetar el presente Reglamento.
 - 7) **Usuario:** Cliente que ha registrado o pretende registrar una Cuenta en el Sitio.
 - 8) **Sitio:** sitio de internet que se encuentra en las direcciones <https://bilety.kopalnia.pl> y <https://sklep.kopalnia.pl>, obra de SoftCOM spółka jawna, Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski.
 - 9) **Formulario de registro:** formulario cumplimentado por el Usuario y que sirve para crear una Cuenta.
 - 10) **Cuenta:** conjunto de recursos y ajustes creados para el Usuario dentro del Sitio. El Usuario puede utilizar la Cuenta para comprar las mercancías o servicios ofrecidos por los Proveedores de servicios y para gestionar los Servicios.
3. El Proveedor de servicios facilita a los Clientes el presente Reglamento en cada ocasión antes del uso de un Servicio. Los Servicios son prestados sobre la base del Reglamento y las disposiciones vigentes de la ley polaca. La aceptación del presente Reglamento es condición necesaria para el uso de los Servicios.
 4. Cada Cliente declara que tiene plena capacidad jurídica y al mismo tiempo se compromete a familiarizarse y aceptar incondicionalmente las disposiciones del Reglamento antes de empezar a utilizar los Servicios.
 5. Los Proveedores de servicios actuarán con la diligencia debida con el fin de prestar los Servicios.

§2 Sitio

1. El Sitio permite a los Clientes la compra de mercancías o servicios ofrecidos por los Proveedores de servicios.
2. La compra de mercancías o servicios es posible:
 - 1) por el Usuario, tras registrar una Cuenta en el Sitio,
 - 2) sin registrar una Cuenta en el Sitio, tras facilitar al menos la dirección de correo electrónico y el idioma de contacto, además de aceptar el presente Reglamento.Los principios detallados de la venta de mercancías y servicios están definidos por reglamentos independientes.
3. El contrato de prestación de Servicios con el Usuario en el ámbito del uso del Sitio es celebrado desde el momento de cumplimentación correcta del Formulario de registro y la creación de una Cuenta en el Sitio.
4. La correcta cumplimentación del Formulario de registro consiste en la facilitación de al menos la dirección de correo electrónico, la contraseña y el nombre y apellido, n.º de teléfono e idioma de contacto, así como la aceptación del presente Reglamento. En el caso de una Cuenta creada por una persona que realice una actividad económica se requiere también indicar el número de identificación fiscal, la dirección del lugar de realización de actividad y la razón social en el siguiente paso del registro.
5. Además de los datos indicados en el apartado 2, punto 2 o en el apartado 4, el Cliente también puede facilitar voluntariamente otros datos, incluyendo el país de origen.
6. Tras la cumplimentación del Formulario de registro el Usuario recibirá en la dirección de correo electrónico indicada un mensaje de confirmación de la creación de la Cuenta en el Sitio. Para finalizar la creación de la Cuenta es necesario verificar la dirección de correo electrónico haciendo clic en el enlace indicado en el mensaje.
7. Si el Usuario pretende hacer uso del envío de las mercancías compradas en el Sitio por mensajería es necesario indicar la dirección de entrega, después de iniciar sesión en la Cuenta creada.
8. Al cumplimentar y enviar el Formulario de registro el Usuario declara que:
 - 1) los datos facilitados en él son completos, conformes con el estado real y no violan derecho alguno de terceros,
 - 2) tiene plena capacidad jurídica y está autorizado para celebrar un contrato de prestación de Servicios.
9. La dirección de correo electrónico indicada es la forma necesaria de identificación del Usuario ante los Proveedores de servicios y será utilizada para cualquier correspondencia relacionada con la prestación de los Servicios.
10. El Usuario tiene derecho a gestionar los Servicios a través de la Cuenta, también a editar los datos facilitados en cualquier momento.
11. El registro de una Cuenta en el Sitio es voluntario y gratuito.
12. Tras el registro de la Cuenta en el Sitio, cada inicio de sesión tiene lugar utilizando los datos indicados en el formulario de registro.
13. El Proveedor de servicios se compromete a permitir al Usuario utilizar el Sitio inmediatamente tras el registro de la Cuenta.
14. La Cuenta del Usuario solo puede ser utilizada por el Usuario. El acceso a la Cuenta no puede ser facilitado a terceros.
15. Está prohibido emprender cualquier acción que pueda dificultar o alterar el funcionamiento del Sitio para el Proveedor de servicios o para otros Usuarios.

16. Los Proveedores de servicios pueden rechazar la creación de una Cuenta, bloquear o eliminar una Cuenta existente si su nombre ya es utilizado dentro del Sitio o si el Proveedor de servicios tiene información fundamentada y fiable de que esta es contraria a la ley, las buenas costumbres, viola los bienes personales de terceros o los intereses legítimos de los Proveedores de servicios.
17. El Usuario puede eliminar la Cuenta en cualquier momento, resolviendo de esta forma el contrato de prestación de servicios por vía electrónica en el ámbito del uso del Sitio.

§ 3

Envío de la newsletter

1. El envío de la newsletter consiste en el envío de mensajes electrónicos con información relacionada con la actividad realizada por los Proveedores de servicios, que también pueden contener información promocional o comercial.
2. La newsletter se envía gratuitamente, durante un tiempo indefinido.
3. Los Proveedores de servicios no garantizan una frecuencia determinada de envío de la newsletter.
4. El Cliente, al solicitar el envío de la newsletter, se compromete a aceptar recibir dicha información facilitando su dirección de correo electrónico y, en su caso, marcando la casilla correspondiente (en la página www.kopalnia.pl o al realizar compras en el Sitio) y confirmando posteriormente el enlace facilitado en el mensaje a la dirección de correo electrónico indicada por el usuario. El consentimiento para recibir la newsletter del Proveedor de Servicios mediante comunicación electrónica cumple los requisitos del art. 398, apartado 1 y apartado 2 de la ley de 12 de julio de 2024 Ley sobre comunicaciones electrónicas.
5. El Cliente puede renunciar en cualquier momento al envío de la newsletter con efecto inmediato, informando de tal hecho al Proveedor de servicios por correo electrónico o haciendo clic en el enlace incluido en cada mensaje electrónico enviado. La renuncia es equivalente a la resolución del contrato de prestación de servicios por vía electrónica relativo al envío de la newsletter.

§4

Formulario de contacto

1. Los Proveedores de Servicios prestan un servicio de respuesta a preguntas sobre la actividad que realizan, formuladas a través de formularios de contacto disponibles en el dominio www.kopalnia.pl y el Servicio Chatbot.
2. La lista de tipos de formularios de contacto y la determinación del alcance de los datos y los fines de su recogida están definidos en el anexo n.º 1 al presente Reglamento.
3. Para obtener respuesta a una pregunta planteada se deben indicar en el contenido de un determinado Formulario de contacto los datos requeridos, además de aceptar el presente Reglamento, y a continuación presionar el botón «Enviar».
4. El Proveedor de servicios hará lo posible para dar una respuesta a la pregunta en un plazo no superior a las 48 horas, exceptuando los días festivos y sábados. En el caso de preguntas cuya respuesta requiera mucho tiempo o de muchas preguntas dirigidas a una misma entidad o persona este plazo puede ser prorrogado.
5. El Servicio Chatbot permite al Cliente obtener información sobre los servicios y productos de los Proveedores de Servicios y otras preguntas frecuentes relativas a la asistencia. Chatbot mantiene una conversación automatizada en tiempo real,

según una ruta preprogramada, durante la cual muestra información sobre los servicios y productos de los Proveedores de Servicios. El Servicio Chatbot es un servicio electrónico llevado a cabo para facilitar al Cliente el contacto con los Proveedores de Servicios a través de la aplicación utilizada e Internet y su finalidad es comprender las intenciones del Cliente basándose en contenido textual. A continuación, Chatbot analiza este texto para identificar posibles interpretaciones. El Cliente recibe una respuesta de texto en el idioma en el que se formuló la pregunta, si la aplicación lo admite.

6. El Servicio Chatbot se pone a disposición con fines informativos y de servicio, no está destinado en particular a realizar gestiones con vistas a la celebración, rescisión o modificación de cualquier contrato entre cualquiera de los Proveedores de Servicios y el Cliente, cuyo objeto no sea el Servicio Chatbot, y no es un canal de marketing directo por parte de los Proveedores de Servicios.
7. Para empezar a utilizar el formulario de contacto o el Servicio Chatbot es necesario aceptar los archivos cookies de marketing, los presentes Términos y Condiciones y la política de privacidad. El uso del Servicio Chatbot finaliza cuando se cierra la ventana de conversación, sin embargo, los datos personales proporcionados por el Cliente en relación con el uso del Servicio Chatbot seguirán siendo tratados con fines de aprendizaje automático de la aplicación, durante el período de tiempo indicado en § 9.
8. Queda prohibido utilizar los formularios de contacto o el Servicio Chatbot de forma que interfiera en su funcionamiento, aportar contenidos discriminatorios, considerados en general como abusivos, que vulneren la legislación aplicable, las normas de convivencia social o los derechos de la personalidad de terceros.
9. En el marco del uso del Servicio Chatbot, el Cliente no debe proporcionar los datos personales a los que se refiere el art. 9, apartado 1 del RGPD.
10. La respuesta a una consulta enviada a través del formulario de contacto o del Servicio Chatbot es gratuita.

§5

Condiciones generales de prestación de los Servicios

1. Los Proveedores de servicios se comprometen a prestar los Servicios según los principios descritos en el presente Reglamento y de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
2. Los Proveedores de servicios se reservan el derecho de:
 - 1) dejar de prestar temporalmente los Servicios debido a acciones de mantenimiento o relacionadas con una modificación del Sitio o de otras páginas web en el dominio www.kopalnia.pl, necesarias para el uso de los Servicios,
 - 2) enviar mensaje técnicos, jurídicos y relacionados con transacciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios,
 - 3) negarse a prestar los Servicios si el Usuario viola el Reglamento o las disposiciones legales vigentes, en particular si publica en el Sitio o envía de otra forma a los Proveedores de servicios contenido de carácter ilegal,
 - 4) modificar de cualquier forma los Servicios prestados, las herramientas y la forma de funcionamiento de los Sitios, mediante un cambio del Reglamento.
3. Los Proveedores de servicios se reservan el derecho de dejar de prestar los Servicios, eliminar cualquier dato de los Clientes y emprender cualesquiera otras acciones

- permitidas por la ley y relacionadas con los Servicios prestados, por las cuales los Clientes no tendrán derecho a reclamación alguna ante los Proveedores de servicios.
4. Los Proveedores de servicios y los Clientes no asumen la responsabilidad por los eventuales perjuicios que pueda asumir la otra parte en relación con un Servicio prestado, a no ser que el perjuicio sea causado a la otra parte de forma deliberada o como consecuencia de una negligencia grave.
 5. Los Proveedores de servicios no asumen en particular la responsabilidad por:
 - 1) cualquier perjuicio causado a terceros como consecuencia del uso por parte del Cliente de los Servicios de forma contraria al Reglamento o a las disposiciones legales,
 - 2) los contenidos compartidos por el Cliente como resultado del uso de los Servicios, si estos violan la ley o los bienes de terceros protegidos por la ley,
 - 3) las consecuencias de las acciones emprendidas como resultado de la recepción de una notificación oficial o de información fiable sobre el carácter ilegal de las acciones realizadas por el Cliente,
 - 4) la información publicada en los Sitios o enviada a través de la red de internet por el Cliente,
 - 5) la pérdida por parte del Cliente de datos provocada por la actuación de agentes externos (por ejemplo, una avería de los equipos) u otras circunstancias que no dependan de los Proveedores de servicios (acciones de terceros), incluyendo las causadas por el Cliente,
 - 6) los perjuicios que sean consecuencia de circunstancias por las que el Proveedor de servicios no asume la responsabilidad (fuerza mayor, acciones y omisiones de terceros, etc.),
 - 7) la facilitación por el Cliente de datos o información falsos, no actuales o incompletos,
 - 8) el incumplimiento por el Cliente de las disposiciones del presente Reglamento.

§ 6

Condiciones técnicas necesarias para el uso de los Servicios

1. La condición técnica para el uso de los Servicios es disponer de un ordenador o un dispositivo móvil del tipo portátil, tableta o smartphone, con acceso a la red de internet y con el navegador de internet indicado en el apartado 2 instalado. Para parte de los servicios ofrecidos se requiere la creación de una Cuenta y que el Cliente disponga de una dirección de correo electrónico activa.
2. El uso de los Servicios es posible si se cumplen los siguientes requisitos técnicos:
 - a) uso de navegadores de internet (o sus versiones posteriores): Chrome 64, Firefox 59, Safari 11, iOS Safari 10.3, Internet Explorer 11, Microsoft Edge 16.
 - b) tener las «galletas» (cookies) habilitadas, al menos en el ámbito de las cookies de carácter técnico (necesarias para el funcionamiento de una determinada página).
 - c) requisitos mínimos del sistema:
 - a. iOS 10.x, iPhone 5, iPad 2 y más recientes
 - b. Android v6 o más reciente
 - c. Windows 7 o más reciente
3. Es posible conocer la información sobre las funciones y el objetivo de los archivos cookies en la política de protección de la privacidad, disponible en la dirección: <https://bilety.kopalnia.pl/index/polityka-prywatnosci.html>

4. Para garantizar la seguridad de transmisión de datos, los datos enviados son cifrados empleando un certificado SSL.

§ 7

Riesgos específicos relacionados con el uso de los Servicios

1. El uso de los Servicios está relacionado con el riesgo de infección del sistema informático por software no deseado, también aquel cuyo único objetivo es provocar daños.
2. Para evitar los riesgos relacionados con una infección no deseada del sistema informático se recomienda instalar un programa antivirus en el ordenador o dispositivo móvil utilizado por el Cliente. Se recomienda que el programa antivirus esté siempre actualizado, tan pronto como aparezcan las actualizaciones instalables.
3. Además, se recomienda que el Cliente tenga activado en el ordenador un cortafuegos del sistema.
4. Aparte de los riesgos resultantes de la infección del sistema informático, entre los posibles riesgos también se encuentran los ataques de hackers. El Proveedor de servicios declara que emplea protecciones que tienen como objetivo impedir o dificultar notablemente la intrusión en la red informática del Proveedor de servicios.

§ 8

Procedimiento de reclamación

1. El Cliente tiene derecho a presentar una reclamación en los asuntos relativos a la prestación de los Servicios.
2. Los Proveedores de servicios estudiarán las reclamaciones.
3. Una reclamación correctamente presentada deberá incluir al menos los siguientes datos:
 - 1) la denominación del Cliente (nombre, apellido, dirección de correo electrónico),
 - 2) la indicación del Servicio al que hace referencia la reclamación,
 - 3) el objeto de la reclamación,
 - 4) las circunstancias que fundamentan la reclamación.
4. La reclamación puede presentarse:
 - 1) por escrito, en la dirección: Kopalnia Soli „Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o., Park Kingi 10, 32 – 020 Wieliczka,
 - 2) por correo electrónico en la dirección: reklamacje@kopalnia.pl,
 - 3) utilizando el formulario de contacto disponible en el Sitio.
5. Los Proveedores de servicios estudiarán las reclamaciones en un plazo máximo de 14 días desde su recepción del Cliente. Los Proveedores de servicios informarán de su decisión tomada como resultado del estudio de una reclamación al Cliente por correo electrónico, en la dirección indicada en la reclamación de conformidad con el anterior apartado 3.
6. Una reclamación estudiada de conformidad con las disposiciones del presente Reglamento no estará sujeta a un posterior o nuevo estudio.

§ 9

Cláusula informativa relativa al tratamiento de los datos personales

1. El responsable del tratamiento de los datos personales tratados en el marco de la utilización de los Servicios es la Sociedad del Grupo de la Mina de Sal «Wieliczka» que presta el Servicio en cuestión, que figura como proveedor de servicios, vendedor u operador de la funcionalidad correspondiente, o a la que se refiere la relación con el Usuario. Las normas detalladas para determinar quién es el responsable del tratamiento se describen en la Política de privacidad.
2. Si un Servicio concreto afecta a más de una Sociedad del Grupo KSW, cada una de esas Sociedades podrá actuar como responsable independiente del tratamiento de los datos personales en lo que respecta a su propia finalidad y bajo su propia responsabilidad. Esto no implica una corresponsabilidad automática.
3. Para cuestiones relacionadas con la protección de datos personales, puede ponerse en contacto con la Sociedad correspondiente del Grupo KSW o a través del Delegado de Protección de Datos en la dirección indicada en la Política de privacidad.
4. La aceptación del Reglamento solo es necesaria en lo que respecta al uso de los Servicios a los que se aplica dicho Reglamento. La aceptación del Reglamento o la lectura de la cláusula informativa no constituyen un consentimiento para el tratamiento de datos personales en el sentido del RGPD. Solo se requiere el consentimiento cuando así lo exija un proceso concreto, por ejemplo, el consentimiento para recibir el boletín informativo, las comunicaciones de marketing, las cookies analíticas o de marketing, o las conversiones ampliadas.
5. Los datos personales, en particular la dirección IP, los datos de geolocalización, los identificadores de dispositivos y los datos facilitados al registrarse en la cuenta, al realizar una compra sin registrarse, al utilizar los formularios de contacto o al utilizar el servicio de chatbot, se tratarán con las siguientes finalidades y sobre la base de las siguientes bases jurídicas:

Finalidad del tratamiento de datos	Base jurídica del tratamiento de datos
Envío del boletín informativo o de comunicaciones de marketing.	art. 6, apartado 1, letra a) del RGPD: consentimiento, si el tratamiento en cuestión se basa en el consentimiento; art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: interés legítimo consistente en la comercialización de productos y servicios propios, si el tratamiento puede producirse sobre esta base; el consentimiento para un canal de comunicación concreto puede ser obligatorio de conformidad con la Ley de comunicaciones electrónicas.
Recepción de una consulta a través del formulario de contacto.	art. 6, apartado 1, letra b) del RGPD: adopción de medidas a petición del interesado antes de la celebración de un contrato o la ejecución de un contrato; art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: interés legítimo consistente en gestionar la correspondencia y dar respuesta a las consultas.
Creación y gestión de una cuenta en el Sitio.	art. 6, apartado 1, letra b) del RGPD: prestación de servicios por vía electrónica y ejecución de un contrato; art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: garantizar la seguridad de la cuenta, gestionar la actividad del usuario y atender posibles reclamaciones.
Realización y tramitación de un pedido, incluyendo la compra sin necesidad de	art. 6, apartado 1, letra b) del RGPD: celebración y ejecución de un contrato; art. 6, apartado 1, letra c) del

registrarse, el pago, la entrega, la gestión de facturas, las reclamaciones y la comunicación posventa.	RGPD: obligaciones derivadas de la legislación, en particular en materia fiscal y contable; art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: gestión de reclamaciones, seguridad de las transacciones y contacto con las personas que participan en la ejecución de un pedido.
Recepción de consultas a través del chatbot informativo y respuesta a ellas en relación con la oferta, los servicios, los productos o el funcionamiento de los Sitios.	art. 6, apartado 1, letra b) del RGPD: adopción de medidas previas a la celebración de un contrato, cuando la consulta se refiera a una oferta, una reserva, una compra o un servicio; art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: interés legítimo consistente en la atención a los usuarios y la mejora de la comunicación.
Uso del chatbot asistente de la tienda, lo que incluye la verificación del número de pedido y la dirección de correo electrónico utilizada en la compra, así como la facilitación de información sobre el estado del pedido, el envío o la entrega.	art. 6, apartado 1, letra b) del RGPD: ejecución de un contrato de venta o de la prestación de un servicio relacionado con la gestión de un pedido; art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: interés legítimo consistente en la verificación segura del usuario, la prevención de la divulgación no autorizada de datos, la atención al cliente y la defensa frente a reclamaciones.
Análisis de la calidad del funcionamiento del Servicio de Chatbot, mejora de las respuestas, seguridad de la herramienta y optimización del servicio.	art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: interés legítimo consistente en la mejora de la calidad del servicio y la seguridad.
Realización de actividades analíticas, estadísticas y publicitarias; medición de la eficacia de las campañas; personalización de anuncios y conversiones ampliadas.	art. 6, apartado 1, letra a) del RGPD: consentimiento otorgado a través de una herramienta de gestión de consentimientos, por ejemplo, en Cookiebot, en lo que respecta a las cookies analíticas, de marketing o tecnologías similares; art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: interés legítimo, si el proceso en cuestión no requiere consentimiento para el uso de cookies ni consentimiento para la comunicación.
Gestión del proceso de reclamaciones y de las notificaciones relacionadas con los Servicios.	art. 6, apartado 1, letra b) del RGPD: ejecución de un contrato y gestión de las solicitudes de los usuarios; art. 6, apartado 1, letra c) del RGPD: obligaciones derivadas de la legislación; art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.
Formulación, ejercicio de reclamaciones y emprendimiento de acciones de reivindicación de deudas, defensa ante reclamaciones.	art. 6, apartado 1, letra f) del RGPD: interés legítimo consistente en la formulación, el ejercicio y la defensa de reclamaciones, así como el emprendimiento de acciones de reivindicación de deudas.

6. En el caso del chatbot asistente de la tienda, es posible que se le pida al Usuario que facilite el número de pedido y la dirección de correo electrónico utilizada en la compra. Tras una verificación positiva, el chatbot puede mostrar o utilizar los datos necesarios para gestionar el pedido, en particular el identificador del pedido, la dirección de correo electrónico, los datos del destinatario, el número de teléfono del destinatario, la dirección de facturación, el estado y la fecha del pedido, el importe del pedido, el código de descuento, la lista de productos, el número de envío, la empresa de mensajería, el enlace de seguimiento y la forma de entrega.
7. Los destinatarios de los datos personales pueden ser empleados y colaboradores autorizados de la Sociedad correspondiente del Grupo KSW, así como entidades que prestan servicios informáticos, de alojamiento web, contables, de pagos, de mensajería, de marketing, de análisis, de comunicación y de atención al cliente, incluida ChatLab Sp. z o.o. en la medida necesaria para la prestación del Servicio de

Chatbot, otras Sociedades del Grupo KSW, en la medida necesaria para la tramitación del asunto, así como entidades autorizadas a recibir los datos en virtud de la legislación vigente.

8. Los datos personales se conservarán durante el periodo de vigencia del contrato, del pedido, del Servicio o del uso de la cuenta; durante el periodo correspondiente indicado en la Política de Privacidad en el caso de los datos tratados en relación con el uso del Servicio de Chatbot, salvo que sea necesario un periodo de conservación más largo para gestionar una solicitud, un pedido, una reclamación, obligaciones legales o demandas; durante el periodo exigido por la legislación, en particular la normativa fiscal y contable; hasta que se presente una oposición efectiva; hasta que se retire el consentimiento; y durante el periodo de prescripción de posibles reclamaciones.
9. En relación con el tratamiento de datos personales, le asisten los derechos establecidos en el RGPD, en particular el derecho de acceso a los datos, de rectificación, de supresión, de limitación del tratamiento, de portabilidad, de oposición al tratamiento, de retirada del consentimiento y de presentación de una reclamación ante el presidente de la Oficina de Protección de Datos.
10. La facilitación de datos personales es voluntaria, pero puede ser necesaria para utilizar los Servicios, incluyendo la realización de un pedido, la gestión de pagos, la entrega, la presentación de reclamaciones, el uso del formulario de contacto o la obtención de información sobre un pedido a través del chatbot asistente de la tienda. La facilitación de datos puede ser obligatoria si así lo establecen las disposiciones legales.
11. Los datos personales no serán objeto de una toma de decisiones automatizada que tenga efectos jurídicos para el Usuario o que le afecte de manera significativa de forma similar. El servicio de chatbot puede analizar automáticamente el contenido de la consulta y generar una respuesta, pero tiene un carácter de ayuda e informativo.
12. Los datos personales pueden transmitirse fuera del Espacio Económico Europeo, en particular en relación con el uso de herramientas analíticas, de marketing, de comunicación, en la nube o de IA. La transferencia de datos se lleva a cabo de conformidad con los requisitos del RGPD, en particular sobre la base de una decisión que certifique un nivel adecuado de protección o de cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea, cuando sea necesario.
13. En la Política de privacidad se puede consultar información detallada sobre el tratamiento de datos personales, la identificación del responsable del tratamiento, las cookies, las conversiones ampliadas y los chatbots.

§ 10

Disposiciones finales

1. En los asuntos no regulados en el presente Reglamento serán de aplicación las disposiciones legales generalmente vigentes.
2. El presente Reglamento está disponible para su descarga en la dirección <https://www.kopalnia.pl/turysta-indywidualny/informacje-praktyczne/wazne->

[informacje/regulaminy](#) y en la dirección <https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy>.

3. Los Proveedores de servicios se reservan el derecho de modificar el presente Reglamento en cualquier momento, con la salvedad de que la modificación entrará en vigor desde el día de publicación del Reglamento modificado en la página web www.kopalnia.pl. En caso de que el Cliente no acepte el Reglamento modificado, este estará autorizado y obligado a dejar de utilizar los Servicios.
4. El presente Reglamento entrará en vigor el 24 de agosto de 2026.

Anexos:

1. Lista de formularios y funcionalidades electrónicas con indicación del alcance de los datos obligatorios y de las finalidades de su tratamiento

Anexo nº 1. Lista de formularios y funcionalidades electrónicas con indicación del alcance de los datos obligatorios y de las finalidades de su tratamiento

Nombre del formulario	Tipo	Finalidad del tratamiento de datos	Datos personales obligatorios	Enlace
Formulario de reserva - eventos	Consulta sobre la posibilidad de organizar un evento, formulario de contacto	Recepción de la consulta relativa a la oferta y respuesta a la misma, Gestión del procedimiento de reclamaciones, formulación o ejercicio de reclamaciones o defensa frente a ellas	Nombre y apellidos, dirección de correo electrónico	https://www.kopalnia.pl/imprezy/formularz-rezerwacji-imprezy
Formulario «Consulta sobre la estancia»	Consulta sobre una estancia en el balneario, formulario de contacto	Recepción de la consulta relativa a la oferta y respuesta a la misma, gestión del procedimiento de reclamaciones, formulación o ejercicio de reclamaciones o defensa frente a ellas	Nombre y apellidos, dirección de correo electrónico	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/zapytaj-o-pobyt
Formulario de pedido de comidas - grupos organizados	Consulta sobre la posibilidad de organizar una comida para un grupo, formulario de contacto	Recepción y tramitación del pedido de comida, gestión del procedimiento de reclamaciones, cumplimiento de las obligaciones legales relativas a la emisión y conservación de documentos contables (recibos, facturas), formulación o ejercicio de reclamaciones y adopción de medidas relacionadas con el cobro de deudas	Nombre y apellidos o nombre de la institución, NIP (número de identificación fiscal polaco) obligatorio en caso de factura, dirección, dirección de correo electrónico	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-grup
Formulario de pedido de comidas - grupos escolares	Consulta sobre la posibilidad de organizar una comida para un grupo escolar, formulario de contacto	Recepción y tramitación del pedido de comida, gestión del procedimiento de reclamaciones, cumplimiento de las obligaciones legales relativas a la emisión y conservación de documentos contables (recibos, facturas), formulación o ejercicio de reclamaciones y adopción de medidas relacionadas con el cobro de deudas	Nombre y apellidos o nombre de la institución, NIP (número de identificación fiscal polaco) obligatorio en caso de factura, dirección, dirección de correo electrónico	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-szkol
Formulario de pedido de	Consulta sobre la posibilidad de organizar una comida para un grupo	Recepción y tramitación del pedido de comida, gestión del procedimiento de reclamaciones, cumplimiento de las obligaciones legales relativas a la emisión y conservación de documentos	Nombre y apellidos o nombre de la institución, NIP (número de identificación fiscal polaco) obligatorio en caso de factura,	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-

Nombre del formulario	Tipo	Finalidad del tratamiento de datos	Datos personales obligatorios	Enlace
comidas - grupos de peregrinos	de peregrinos, formulario de contacto	contables (recibos, facturas), formulación o ejercicio de reclamaciones y adopción de medidas relacionadas con el cobro de deudas	dirección, dirección de correo electrónico	zamawiania-obiadow-grupy-pielgrzymkowe
Suscripción al boletín	Formulario de suscripción al boletín	Incorporación a la base de datos del boletín y envío de materiales promocionales y publicitarios, así como realización de análisis y estadísticas de las actividades de marketing; seguimiento y análisis de la actividad durante las compras en la tienda online https://www.kopalnia.pl/sklep-online , incluida la información sobre transacciones no finalizadas (solo para clientes suscritos al boletín); determinación y ejercicio de posibles reclamaciones o defensa frente a ellas	Nombre, dirección de correo electrónico, intereses	https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka
Suscripción al boletín - balneario	Formulario de suscripción al boletín	Incorporación a la base de datos del boletín y envío de materiales promocionales y publicitarios, ejercicio de reclamaciones	Nombre, dirección de correo electrónico	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/newsletter-uzdrowisko
Baja del boletín	Eliminación de la base de datos del boletín	Motivos de la baja del boletín (el usuario puede optar por no indicarlos)	ninguno	enlace individual de baja incluido en cada mensaje del boletín
Formulario de solicitud de visita para periodistas	Consulta sobre la posibilidad de una visita de un periodista	Participación en una visita de estudio, registro de los participantes en la visita, ejercicio de reclamaciones	Nombre y apellidos, profesión, país, n.º de teléfono, dirección de correo electrónico, nombre de la empresa/agencia, dirección del sitio web/tirada/alcance/número de páginas vistas	https://www.kopalnia.pl/biuro-prasowe/formularz-zglaszania-wizyty-dziennikarzy

Nombre del formulario	Tipo	Finalidad del tratamiento de datos	Datos personales obligatorios	Enlace
Formulario de contacto	Formulario de contacto con los departamentos	Respuesta a las preguntas formuladas sobre los distintos eventos y departamentos	Dirección de correo electrónico, teléfono	https://bilety.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html https://sklep.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html
Formulario de reserva para grupos	Formulario de reserva de un evento para grupos	Reserva de un evento para grupos organizados	Nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, n.º de teléfono; si se solicita factura - NIP (número de identificación fiscal polaco), nombre de la institución, dirección de la institución, ciudad, código postal, localidad	https://bilety.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html https://sklep.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html
Formulario - envío desde la tienda	Formulario de compra	Dirección de entrega de los productos comprados en la tienda	Nombre, apellidos, dirección, ciudad, código postal, país de entrega, dirección de correo electrónico, n.º de teléfono; si se solicita factura - nombre de la institución, NIP (número de identificación fiscal polaco), dirección de la institución, código postal, localidad, país de entrega	https://www.kopalnia.pl/sklep-online/koszyk
Formulario de registro	Formulario de registro de cuenta	Registro de una cuenta de usuario en el sistema de ventas	Nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, contraseña, teléfono	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/rejestracja.html

Nombre del formulario	Tipo	Finalidad del tratamiento de datos	Datos personales obligatorios	Enlace
				https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/rejestracja.html
Formulario para comprar en el servicio de venta sin registro	Formulario de compra de entradas sin registro	Datos necesarios para la compra de entradas sin registro	Dirección de correo electrónico, teléfono	https://bilety.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html https://sklep.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html
Formulario de inicio de sesión en el servicio	Formulario de inicio de sesión	Posibilidad de iniciar sesión en el servicio	Correo electrónico, contraseña	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/login.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/login.html
Formulario de recuperación de contraseña	Formulario de inicio de sesión	Posibilidad de establecer una nueva contraseña para la cuenta de usuario	Correo electrónico	https://bilety.kopalnia.pl/uzytownik/reset_hasla https://sklep.kopalnia.pl/uzytownik/reset_hasla
Chatbot - gestión del pedido	Funcionalidad de verificación y gestión del pedido	Verificación del usuario y suministro de información sobre el estado del pedido, el envío o la entrega	Número de pedido, dirección de correo electrónico utilizada para la compra	página en la que funciona el Chatbot Asistente de la Tienda https://www.kopalnia.pl/sklep-online