

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i określa w szczególności:
 - 1) rodzaje i zakres Usług,
 - 2) warunki świadczenia Usług, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługują się Usługodawcy,
 - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług,
 - 4) tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie świadczonych Usług.
2. Ileć w niniejszym Regulaminie użyte są wymienione poniżej terminy należy przez nie rozumieć:
 - 1) **Współadministratorzy lub Usługodawcy** – następujące spółki wchodzące w skład grupy kapitałowej Kopalni Soli „Wieliczka”:
 - a) Kopalnię Soli „Wieliczka” S.A. z siedzibą w Wieliczce, Park Kingi 1, 32 – 020 Wieliczka, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000278401, numer identyfikacji podatkowej (NIP): 6830003427, wysokość kapitału zakładowego: 21 000 000,00 zł - kapitał zakładowy pokryty w całości, REGON: 000041683, e – mail: sekretariat.sa@kopalnia.pl,
 - b) Kopalnię Soli „Wieliczka” Turystyka Sp. z o.o. z siedzibą w Wieliczce, Park Kingi 10, 32 – 020 Wieliczka, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000030908, numer identyfikacji podatkowej (NIP): 6831480313, wysokość kapitału zakładowego: 810 000,00 złotych, REGON: 351197769, e – mail: sekretariat@kopalnia.pl,
 - c) Kopalnię Soli „Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o. z siedzibą w Wieliczce, Park Kingi 10, 32 – 020 Wieliczka, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000095741, numer identyfikacji podatkowej (NIP): 6831705025, wysokość kapitału zakładowego: 470 000,00 złotych, REGON: 351428631, e – mail: sekretariat.wsparcie@kopalnia.pl.
 - 2) **Dane osobowe** - informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej (osobie, której dane dotyczą). Osoba fizyczna możliwa do zidentyfikowania to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną,

- fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
- 3) **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
 - 4) **Usługi** – usługi, których wykonanie następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego; Usługi są realizowane za pośrednictwem stron internetowych w domenie www.kopalnia.pl i obejmują:
 - a) założenie Konta oraz korzystanie z Serwisu oraz/ lub dokonywanie zakupu towarów lub usług dostępnych w Serwisie bez rejestracji;
 - b) dostarczanie newslettera informacyjnego dotyczącego działalności prowadzonej przez Usługodawców,
 - c) kontakt z Usługodawcami z wykorzystaniem formularza kontaktowego lub Usługi Chatbot.
 - 5) **Usługa Chatbot** - Usługa stanowiąca automatyczne narzędzie wspomagające komunikację, między Usługobiorcą, a Usługodawcami, używana przy pomocy aplikacji autorstwa ChatLab Sp. z o.o., ul. Zamknięta 10/1.5, 30-554 Kraków.
 - 6) **Usługobiorca** - podmiot korzystający z usług Usługodawców dostępnych w domenie www.kopalnia.pl, będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
 - 7) **Użytkownik** - Usługobiorca, który dokonał lub zamierza dokonać rejestracji Konta w Serwisie.
 - 8) **Serwis** – serwis internetowy znajdujący się pod adresami <https://bilety.kopalnia.pl> oraz <https://sklep.kopalnia.pl>, autorstwa SoftCOM spółka jawna, Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski.
 - 9) **Formularz rejestracyjny** – formularz wypełniany przez Użytkownika, służący do założenia Konta.
 - 10) **Konto** – zbiór zasobów i ustawień utworzonych dla Użytkownika w ramach Serwisu. Użytkownik może wykorzystywać Konto do zakupu oferowanych przez Usługodawców towarów lub usług oraz do zarządzania Usługami.
3. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia Usługobiorcom niniejszy Regulamin każdorazowo przed skorzystaniem z Usługi. Usługi świadczone są na podstawie Regulaminu oraz obowiązujących przepisów polskiego prawa. Akceptacja niniejszego Regulaminu jest warunkiem koniecznym skorzystania z Usługi.
 4. Każdy Usługobiorca oświadcza, że posiada pełną zdolność do czynności prawnych i jednocześnie zobowiązuje się do zapoznania się i bezwarunkowej akceptacji postanowień Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.
 5. Usługodawcy dokładają należytej staranności celem świadczenia Usług.

§2 Serwis

1. Serwis umożliwia Usługobiorcom zakup towarów lub usług oferowanych przez Usługodawców.
2. Zakup towarów lub usług jest możliwy:
 - 1) przez Użytkownika, po rejestracji Konta w Serwisie,
 - 2) bez rejestracji Konta w Serwisie, po podaniu co najmniej adresu poczty elektronicznej i języka kontaktu, oraz akceptacji niniejszego Regulaminu.Szczegółowe zasady sprzedaży towarów i usług określają odrębne regulaminy.
3. Umowa o świadczenie Usług z Użytkownikiem w zakresie korzystania Serwisu zostaje zawarta z chwilą prawidłowego wypełnienia Formularza rejestracyjnego i założenia Konta w Serwisie.
4. Prawidłowe wypełnienie Formularza rejestracyjnego polega na podaniu co najmniej adresu poczty elektronicznej, hasła oraz imienia i nazwiska, nr telefonu oraz języka kontaktu, a także akceptacji niniejszego Regulaminu. W przypadku Konta zakładanego przez osobę prowadzącą działalność gospodarczą, wymagane jest również podanie numeru identyfikacji podatkowej, adresu miejsca prowadzenia działalności oraz firmy, w kolejnym kroku rejestracji.
5. Oprócz danych wskazanych w ust. 2 pkt 2 lub w ust. 4, Usługobiorca może dobrowolnie podać również inne dane, w tym kraj pochodzenia.
6. Po uzupełnieniu Formularza rejestracyjnego, Użytkownik otrzymuje na podany adres e-mail, wiadomość potwierdzającą założenie Konta w Serwisie. Aby dokończyć zakładanie Konta należy zweryfikować adres e-mail poprzez kliknięcie w link wskazany w wiadomości.
7. Jeżeli Użytkownik zamierza korzystać z wysyłki zakupionych w Serwisie towarów w formie przesyłki kurierskiej, konieczne jest wskazanie adresu dostawy po wcześniejszym zalogowaniu się na utworzone Konto.
8. Użytkownik wypełniając i wysyłając Formularz rejestracyjny oświadcza, że:
 - 1) podane w nim dane są kompletne, zgodne ze stanem faktycznym oraz nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich,
 - 2) ma pełną zdolność do czynności prawnych oraz jest uprawniony do zawarcia umowy o świadczenie Usług.
9. Podany adres poczty elektronicznej stanowi konieczną formę identyfikacji Użytkownika wobec Usługodawców i będzie wykorzystywany do wszelkiej korespondencji związanej ze świadczeniem Usług.
10. Użytkownik ma prawo zarządzania Usługami za pośrednictwem Konta, w tym edytowania podanych przez siebie danych w dowolnym momencie.
11. Rejestracja Konta w Serwisie jest dobrowolna i bezpłatna.
12. Po zarejestrowaniu konta w Serwisie każdorazowe logowanie odbywa się przy użyciu danych podanych w formularzu rejestracyjnym.
13. Usługodawca zobowiązuje się do umożliwienia Użytkownikowi korzystania z Serwisu niezwłocznie po rejestracji Konta.
14. Z Konta Użytkownika może korzystać wyłącznie Użytkownik. Dostęp do Konta nie może być udostępniany osobom trzecim.
15. Zakazane jest podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogą utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Serwisu dla Usługodawcy oraz innych Użytkowników.

16. Usługodawcy mogą odmówić utworzenia Konta, zablokować lub usunąć istniejące Konto, jeżeli jego nazwa jest już używana w ramach Serwisu lub jeżeli Usługodawca poweźmie uzasadnioną, wiarygodną informację, że jest ona sprzeczna z prawem, dobrymi obyczajami, narusza dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawców.
17. Użytkownik może w dowolnym momencie usunąć Konto, rozwiązując w ten sposób umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania z Serwisu.

§ 3

Dostarczanie newslettera

1. Dostarczanie newslettera jest dostarczaniem wiadomości elektronicznych z informacjami związanymi z działalnością prowadzoną przez Usługodawców, które mogą też zawierać informację promocyjną lub handlową.
2. Newsletter dostarczany jest nieodpłatnie, przez czas nieoznaczony.
3. Usługodawcy nie gwarantują określonej częstotliwości dostarczania newslettera.
4. Usługobiorca, z chwilą zgłoszenia żądania dostarczania newslettera jest zobowiązany wyrazić zgodę na otrzymywanie takiej informacji poprzez podanie swojego adresu poczty elektronicznej i ewentualne zaznaczenie stosownego checkbox'a (na stronie www.kopalnia.pl lub w trakcie dokonywania zakupów w Serwisie), a następnie potwierdzenie linku dostarczonego w wiadomości na wskazany adres e-mail przez użytkownika. Wyrażenie zgody na otrzymywanie od Usługodawcy newslettera środkami komunikacji elektronicznej spełnia wymagania art. 398 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
5. Usługobiorca może w każdej chwili zrezygnować ze skutkiem natychmiastowym z dostarczania newslettera, informując o tym Usługodawcę pocztą e-mail lub poprzez kliknięcie w link znajdujący się w każdej przesłanej wiadomości elektronicznej. Rezygnacja jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dotyczącej dostarczania newslettera.

§4

Formularz kontaktowy

1. Usługodawcy świadczą usługę polegającą na udzielaniu odpowiedzi na pytania z zakresu prowadzonej przez nich działalności, zadawane za pośrednictwem formularzy kontaktowych dostępnych w domenie www.kopalnia.pl oraz Usługi Chatbot.
2. Listę rodzajów formularzy kontaktowych, wraz z określeniem zakresu zbieranych danych oraz celów ich zbierania, określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Celem uzyskania odpowiedzi na zadane pytania należy podać w treści danego Formularza kontaktowego wymagane dane, w tym zaakceptować niniejszy Regulamin, a następnie wcisnąć przycisk „Wyślij”.
4. Usługodawca dołoży staranności, aby udzielić odpowiedzi na pytanie w terminie nie dłuższym niż 48 godzin z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót. W przypadku pytań, na które odpowiedź jest bardzo pracochłonna lub wielu pytań kierowanych od jednego podmiotu lub osoby, termin ten może ulec wydłużeniu.
5. Usługa Chatbot umożliwia Usługobiorcy uzyskanie informacji na temat usług i produktów Usługodawców oraz inne najczęściej zadawane pytania z zakresu

pomocy. Chatbot prowadzi zautomatyzowaną konwersację w czasie rzeczywistym, wedle zaprogramowanej ścieżki, podczas której wyświetla informacje o usługach i produktach Usługodawców. Usługa Chatbot jest usługą elektroniczną realizowaną w celu zapewniania Usługobiorcy kontaktu z Usługodawcami za pośrednictwem stosowanej aplikacji oraz sieci Internet, a jej celem jest zrozumienie intencji Usługobiorcy na podstawie treści tekstowych. Następnie Chatbot analizuje ten tekst by określić możliwe sposoby interpretacji. Usługobiorca otrzymuje odpowiedź w formie tekstowej, w języku, w którym zostało zadane pytanie, jeśli jest on obsługiwany przez aplikację.

6. Usługa Chatbot jest udostępniona w celu informacyjno-obługowym, nie jest w szczególności przeznaczona do składania oświadczeń mających na celu zawarcie, rozwiązanie lub zmianę zawartej pomiędzy którymkolwiek z Usługodawców, a Usługobiorcą jakiegokolwiek umowy, której przedmiotem nie jest Usługa Chatbot, oraz nie jest kanałem do prowadzenia marketingu bezpośredniego przez Usługodawców.
7. Rozpoczęcie korzystania z formularza kontaktowego lub Usługi Chatbot, wymaga akceptacji marketingowych plików cookie, niniejszego Regulaminu oraz Polityki ochrony prywatności. Zakończenie korzystania z Usługi Chatbot następuje z chwilą zamknięcia okna konwersacji, przy czym dane osobowe udostępnione przez Usługobiorcę w związku z korzystaniem z Usługi Chatbot będą nadal przetwarzane w celu uczenia maszynowego aplikacji, przez okres wskazany w § 9.
8. Zabronione jest korzystanie z formularzy kontaktowych lub Usługi Chatbot w sposób zakłócający ich funkcjonowanie, dostarczanie treści dyskryminujących, uznanych powszechnie za obelżywe, naruszających obowiązujące przepisy prawa, zasady współżycia społecznego lub dobra osobiste osób trzecich.
9. W ramach korzystania z Usługi Chatbot Usługobiorca nie powinien podawać danych osobowych, o których mowa w art. 9 ust. 1 RODO.
10. Udzielenie odpowiedzi na zapytanie przesłane za pośrednictwem formularza kontaktowego lub Usługi Chatbot jest bezpłatne.

§5

Ogólne warunki świadczenia Usług

1. Usługodawcy zobowiązują się do świadczenia Usług na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Usługodawcy zastrzegają sobie prawo do:
 - 1) przejściowego zaprzestania świadczenia Usług ze względu na czynności konserwacyjne lub związane z modyfikacją Serwisu lub innych stron internetowych w domenie www.kopalnia.pl, niezbędnych do korzystania z Usług,
 - 2) wysyłania komunikatów technicznych, prawnych i transakcyjnych związanych z funkcjonowaniem Usług,
 - 3) odmowy świadczenia Usług, jeśli Użytkownik narusza Regulamin lub obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności zamieszcza w Serwisie lub w inny sposób dostarcza do Usługodawców treści o charakterze bezprawnym,
 - 4) dowolnej modyfikacji świadczonych Usług, narzędzi oraz sposobu działania Serwisów, poprzez zmianę Regulaminu.
3. Usługodawcy zastrzegają sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usług, usunięcia wszelkich danych Usługobiorców oraz podjęcia wszelkich innych dozwolonych

prawem czynności związanych ze świadczonymi Usługami, z tytułu których Usługobiorcom nie będą przysługiwać żadne roszczenia wobec Usługodawców.

4. Usługodawcy i Usługobiorcy nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody jakie może ponieść druga strona w związku ze świadczoną Usługą, chyba że szkoda została wyrządzona drugiej stronie z winy umyślnej lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
5. Usługodawcy nie ponoszą odpowiedzialności w szczególności za:
 - 1) jakiegokolwiek szkody wyrządzone osobom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Usługobiorcę z Usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
 - 2) treści udostępniane przez Usługobiorcę w wyniku korzystania z Usług, które to treści naruszają prawo lub chronione prawem dobra osób trzecich,
 - 3) skutki działań podjętych w wyniku otrzymania urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej informacji o bezprawnym charakterze działań podejmowanych przez Usługobiorcę
 - 4) informacje zamieszczone w Serwisach lub wysyłane za pośrednictwem sieci Internet przez Usługobiorcę,
 - 5) utratę przez Usługobiorcę danych spowodowaną działaniem czynników zewnętrznych (np. awaria sprzętu) lub też innymi okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy (działanie osób trzecich), w tym zawinionymi przez Usługobiorcę,
 - 6) szkody będące następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności (siła wyższa, działania i zaniechania osób trzecich itp.),
 - 7) podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych, nieaktualnych lub niepełnych danych lub informacji,
 - 8) nieprzestrzeganie przez Usługobiorcę postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 6

Warunki techniczne niezbędne do korzystania z Usług

1. Warunkiem technicznym korzystania z Usług jest posiadanie komputera lub urządzenia mobilnego typu laptop, tablet lub smartphone, z dostępem do sieci Internet i z zainstalowaną przeglądarką internetową wskazaną w ust. 2. Dla części udostępnianych usług wymagane jest założenie Konta oraz posiadanie czynnego adresu e-mail Usługobiorcy.
2. Korzystanie z Usług możliwe jest przy spełnieniu następujących wymagań technicznych:
 - a) korzystanie z przeglądarek internetowych (bądź ich nowszych wersji): Chrome 64, Firefox 59, Safari 11, iOS Safari 10.3, Internet Explorer 11, Microsoft Edge 16.
 - b) włączona obsługa „ciasteczek” (cookies) co najmniej w zakresie cookies o charakterze technicznym (niezbędne do funkcjonowania danej strony).
 - c) minimalne wymagania systemowe:
 - a. iOS 10.x, iPhone 5, iPad 2 i nowsze
 - b. Android v6 lub nowsze
 - c. Windows 7 lub nowszy
3. Z informacjami o funkcjach oraz celu plików cookies można się zapoznać w polityce ochrony prywatności, dostępnej pod adresem:
<https://bilety.kopalnia.pl/index/polityka-prywatnosci.html>

4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa transmisji danych, przesyłane dane są szyfrowane z wykorzystaniem certyfikatu SSL.

§ 7

Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Usług

1. Korzystanie z Usług wiąże się z wystąpieniem ryzyka zainfekowania systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, także takiego którego jedynym celem jest wyrządzanie szkód.
2. W celu uniknięcia zagrożeń związanych z niechcianym zainfekowaniem systemu informatycznego rekomendowane jest zainstalowanie oprogramowania antywirusowego na komputerze lub urządzeniu mobilnym, z którego Usługobiorca korzysta. Zaleca się, aby program antywirusowy był stale aktualizowany, niezwłocznie po ukazaniu się aktualizacji możliwych do zainstalowania.
3. Dodatkowo zaleca się, aby Usługobiorca miał uruchomioną na komputerze zapórę systemową.
4. Poza zagrożeniami wynikającymi z zainfekowania systemu informatycznego, wśród możliwych zagrożeń znajdują się także ataki hackerów. Usługodawca oświadcza, iż stosuje zabezpieczenia mające na celu uniemożliwienie lub znaczne utrudnienie włamania się do sieci informatycznej Usługodawcy.

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Usługobiorca ma prawo złożyć reklamację w sprawach dotyczących realizacji Usług.
2. Reklamacje rozpatrują Usługodawcy.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - 1) oznaczenie Usługobiorcy (imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej),
 - 2) wskazanie Usługi, której reklamacja dotyczy,
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) okoliczności uzasadniające reklamację.
4. Reklamację można złożyć:
 - 1) pisemnie, na adres: Kopalnia Soli „Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o., Park Kingi 10, 32 – 020 Wieliczka.,
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@kopalnia.pl,
 - 3) z wykorzystaniem formularza kontaktowego, dostępnego w Serwisie.
5. Usługodawcy rozpatrują reklamacje w terminie najpóźniej 14 dni od ich otrzymania od Usługobiorcy. O swojej decyzji zapadłej w wyniku rozpatrzenia reklamacji Usługodawcy zawiadomią Usługobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres podany w reklamacji zgodnie z ust. 3 powyżej.
6. Reklamacja rozpatrzona zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu nie podlega dalszemu ani ponownemu rozpatrzeniu.

§ 9

Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach korzystania z Usług jest Spółka z Grupy Kopalni Soli „Wieliczka”, która świadczy daną Usługę, jest wskazana jako usługodawca, sprzedawca lub operator danej funkcjonalności albo

- której dotyczy dana relacja z Użytkownikiem. Szczegółowe zasady ustalania właściwego administratora zostały opisane w Polityce ochrony prywatności.
2. Jeżeli dana Usługa dotyczy więcej niż jednej Spółki z Grupy KSW, każda z tych Spółek może być odrębnym administratorem danych osobowych w zakresie własnego celu i własnej odpowiedzialności. Nie oznacza to automatycznego współadministrowania.
 3. Kontakt w sprawach ochrony danych osobowych możliwy jest z właściwą Spółką z Grupy KSW lub za pośrednictwem Inspektora Ochrony Danych pod adresem wskazanym w Polityce ochrony prywatności.
 4. Akceptacja Regulaminu jest wymagana wyłącznie w zakresie korzystania z Usług objętych Regulaminem. Akceptacja Regulaminu ani zapoznanie się z klauzulą informacyjną nie stanowią zgody na przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu RODO. Zgoda jest wymagana tylko wtedy, gdy wynika to z konkretnego procesu, np. zgody na newsletter, komunikację marketingową, cookies analityczne lub marketingowe albo konwersje rozszerzone.
 5. Dane osobowe, w szczególności adres IP, dane geolokalizacyjne, identyfikatory urządzeń, dane podawane przy rejestracji konta, zakupie bez rejestracji, korzystaniu z formularzy kontaktowych lub korzystaniu z Usługi Chatbot, będą przetwarzane w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:

Cel przetwarzania danych	Podstawa prawna przetwarzania danych
Wysyłka newslettera lub komunikacji marketingowej.	art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda, jeżeli dany proces jest oparty na zgodzie; art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes polegający na marketingu własnych produktów i usług, jeżeli przetwarzanie może być oparte na tej podstawie; zgoda na dany kanał komunikacji może być wymagana zgodnie z Prawem komunikacji elektronicznej.
Przyjęcie zapytania za pośrednictwem formularza kontaktowego.	art. 6 ust. 1 lit. b RODO – podjęcie działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy lub realizacją umowy; art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes polegający na obsłudze korespondencji i udzieleniu odpowiedzi.
Założenie i obsługa konta w Serwisie.	art. 6 ust. 1 lit. b RODO – świadczenie usługi drogą elektroniczną i realizacja umowy; art. 6 ust. 1 lit. f RODO – zapewnienie bezpieczeństwa konta, obsługa aktywności użytkownika i ewentualnych roszczeń.
Złożenie i realizacja zamówienia, w tym zakup bez rejestracji, płatność, dostawa, obsługa faktury, reklamacji oraz komunikacji posprzedażowej.	art. 6 ust. 1 lit. b RODO – zawarcie i wykonanie umowy; art. 6 ust. 1 lit. c RODO – obowiązki wynikające z przepisów prawa, w szczególności podatkowych i rachunkowych; art. 6 ust. 1 lit. f RODO – obsługa roszczeń, bezpieczeństwo transakcji i kontakt z osobami uczestniczącymi w realizacji zamówienia.
Przyjęcie zapytania za pośrednictwem chatbota informacyjnego oraz udzielenie odpowiedzi dotyczącej oferty, usług, produktów lub działania Serwisów.	art. 6 ust. 1 lit. b RODO – podjęcie działań przed zawarciem umowy, jeżeli zapytanie dotyczy oferty, rezerwacji, zakupu lub usługi; art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes polegający na obsłudze użytkowników i usprawnianiu komunikacji.
Korzystanie z chatbota asystenta sklepu, w tym weryfikacja numeru zamówienia i adresu e-mail użytego przy zakupie oraz	art. 6 ust. 1 lit. b RODO – wykonanie umowy sprzedaży lub usługi związanej z obsługą zamówienia; art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes polegający na

udzielenie informacji o statusie zamówienia, wysyłce lub dostawie.	bezpiecznej weryfikacji użytkownika, zapobieganiu nieuprawnionemu ujawnieniu danych, obsłudze klienta i obronie przed roszczeniami.
Analiza jakości działania Usługi Chatbot, poprawa odpowiedzi, bezpieczeństwo narzędzia i doskonalenie obsługi.	art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes polegający na poprawie jakości obsługi i bezpieczeństwa.
Prowadzenie działań analitycznych, statystycznych, reklamowych, pomiar skuteczności kampanii, personalizacja reklam i konwersje rozszerzone.	art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda wyrażona w narzędziu do zarządzania zgodami, np. w Cookiebocie, w zakresie cookies analitycznych, marketingowych lub podobnych technologii; art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes, jeżeli dany proces nie wymaga zgody cookies ani zgody na komunikację.
Obsługa procesu reklamacji oraz zgłoszeń dotyczących Usług.	art. 6 ust. 1 lit. b RODO – realizacja umowy i obsługa żądania użytkownika; art. 6 ust. 1 lit. c RODO – obowiązki wynikające z przepisów prawa; art. 6 ust. 1 lit. f RODO – ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami.
Ustalenie, dochodzenie roszczeń oraz podejmowanie działań windykacyjnych, obrona przed roszczeniami.	art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes polegający na ustaleniu, dochodzeniu roszczeń, obronie przed roszczeniami oraz podejmowaniu działań windykacyjnych.

6. W przypadku chatbota asystenta sklepu Użytkownik może zostać poproszony o podanie numeru zamówienia oraz adresu e-mail użytego przy zakupie. Po pozytywnej weryfikacji chatbot może wyświetlić lub wykorzystać dane niezbędne do obsługi zamówienia, w szczególności identyfikator zamówienia, adres e-mail, dane odbiorcy, numer telefonu odbiorcy, adres fakturowy, status i datę zamówienia, kwotę zamówienia, kod rabatowy, listę produktów, numer przesyłki, firmę kurierską, link do śledzenia oraz sposób dostawy.
7. Odbiorcami danych osobowych mogą być upoważnieni pracownicy i współpracownicy właściwej Spółki z Grupy KSW, podmioty świadczące usługi informatyczne, hostingowe, księgowe, płatnicze, kurierskie, marketingowe, analityczne, komunikacyjne i obsługi klienta, w tym ChatLab Sp. z o.o. w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi Chatbot, inne Spółki z Grupy KSW w zakresie niezbędnym do obsługi sprawy oraz podmioty upoważnione do odbioru danych na podstawie przepisów prawa.
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji umowy, zamówienia, Usługi lub korzystania z konta; przez odpowiedni okres wskazany w Polityce Prywatności w przypadku danych przetwarzanych w związku z korzystaniem z Usługi Chatbot, chyba że dłuższe przechowywanie jest niezbędne do obsługi zgłoszenia, zamówienia, reklamacji, obowiązków prawnych lub roszczeń; przez okres wymagany przepisami prawa, w szczególności podatkowymi i rachunkowymi; do czasu wniesienia skutecznego sprzeciwu; do chwili cofnięcia zgody; oraz przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.
9. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują prawa określone w RODO, w szczególności prawo dostępu do danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu wobec przetwarzania, cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

10. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz może być niezbędne do korzystania z Usług, w tym złożenia zamówienia, obsługi płatności, dostawy, reklamacji, formularza kontaktowego albo uzyskania informacji o zamówieniu w chatbocie asystencie sklepu. Podanie danych może być obowiązkowe, jeżeli wynika z przepisów prawa.
11. Dane osobowe nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, które wywoływałyoby wobec Użytkownika skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego wpływało. Usługa Chatbot może automatycznie analizować treść zapytania i wygenerować odpowiedź, ale ma charakter pomocniczy i informacyjny.
12. Dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, w szczególności w związku z korzystaniem z narzędzi analitycznych, marketingowych, komunikacyjnych, chmurowych lub AI. Przekazywanie danych odbywa się zgodnie z wymogami RODO, w szczególności na podstawie decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony albo standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską, jeżeli są wymagane.
13. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, ustalania właściwego administratora, plików cookies, konwersji rozszerzonych i chatbotów są dostępne w Polityce ochrony prywatności.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest do pobrania pod adresem <https://www.kopalnia.pl/turysta-indywidualny/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy> oraz adresem <https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy>.
3. Usługodawcy zastrzegają sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym momencie, z zastrzeżeniem, że zmiana wchodzi w życie z dniem zamieszczenia zmienionego Regulaminu na stronie internetowej www.kopalnia.pl. W przypadku braku akceptacji zmienionego Regulaminu przez Usługobiorcę, jest on uprawniony i zobowiązany do zaprzestania korzystania z Usług.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 24 sierpnia 2026 roku.

Załączniki:

1. Lista formularzy i funkcjonalności elektronicznych wraz z określeniem zakresu obowiązkowych danych i celów ich przetwarzania

Załącznik nr 1.

Lista formularzy i funkcjonalności elektronicznych wraz z określeniem zakresu obowiązkowych danych i celów ich przetwarzania

Nazwa formularza	Rodzaj	Cel przetwarzania danych	Obowiązkowe dane osobowe	Link
Formularz rezerwacji – imprezy	Zapytanie o możliwość organizacji eventu, formularz kontaktowy	Przyjęcie zapytania dotyczącego oferty i udzielenie odpowiedzi, Obsługa procesu reklamacji, Dochodzenie roszczeń lub obrona przez roszczeniami	Imię i nazwisko, adres e-mail,	https://www.kopalnia.pl/imprezy/formularz-rezerwacji-imprezy
Formularz zapytaj o pobyt	Zapytanie o pobyt w uzdrowisku, formularz kontaktowy	Przyjęcie zapytania dotyczącego oferty i udzielenie odpowiedzi, Obsługa procesu reklamacji, Dochodzenie roszczeń lub obrona przez roszczeniami	Imię i nazwisko, adres e-mail	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/zapytaj-o-pobyt
Formularz zamawiania obiadów – grupy zorganizowane	Zapytanie o możliwość organizacji obiadu dla grupy, formularz kontaktowy	Przyjęcie i realizacja zamówienia posiłku, Obsługa procesu reklamacji, Wykonanie obowiązków wynikających z przepisów prawa dotyczących wystawiania i przechowywania dokumentów księgowych (rachunków, faktur), Dochodzenie roszczeń oraz podjęcie działań w związku z procesem windykacji należności	Imię i nazwisko lub nazwa instytucji, NIP obowiązkowy w przypadku faktury, adres, adres e-mail,	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-grup
Formularz zamawiania obiadów – grupy szkolne	Zapytanie o możliwość organizacji obiadu dla grupy szkolnej, formularz kontaktowy	Przyjęcie i realizacja zamówienia posiłku, Obsługa procesu reklamacji, Wykonanie obowiązków wynikających z przepisów prawa dotyczących wystawiania i przechowywania dokumentów księgowych (rachunków, faktur), Dochodzenie roszczeń oraz podjęcie działań w związku z procesem windykacji należności	Imię i nazwisko lub nazwa instytucji, NIP obowiązkowy w przypadku faktury, adres, adres e-mail	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-szkol
Formularz zamawiania obiadów – grupy pielgrzymkowe	Zapytanie o możliwość organizacji obiadu dla grupy pielgrzymkowej,	Przyjęcie i realizacja zamówienia posiłku, Obsługa procesu reklamacji, Wykonanie obowiązków wynikających z przepisów prawa dotyczących wystawiania	Imię i nazwisko lub nazwa instytucji, NIP obowiązkowy w przypadku faktury, adres, adres e-mail	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-

Nazwa formularza	Rodzaj	Cel przetwarzania danych	Obowiązkowe dane osobowe	Link
	formularz kontaktowy	i przechowywania dokumentów księgowych (rachunków, faktur), Dochodzenie roszczeń oraz podjęcie działań w związku z procesem windykacji należności		zamawiania-obiadow-grupy-pielgrzymkowe
Zapis do newslettera	Formularz zapisu do newslettera	Zapisanie w bazie newsletter i przesyłanie materiałów promocyjno-reklamowych oraz prowadzenie analiz i statystyk działań marketingowych, Monitorowanie i analiza aktywności podczas dokonywania zakupów w sklepie internetowym https://www.kopalnia.pl/sklep-online), w tym informowanie o niezakończonych transakcjach (dotyczy wyłącznie klientów zapisanych na newsletter), Ustalanie, dochodzenie ewentualnych roszczeń lub obrona przed roszczeniami	Imię, adres e-mail, zainteresowania	https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka
Zapis do newslettera - uzdrowisko	Formularz zapisu do newslettera	Zapisanie w bazie newsletter i przesyłanie materiałów promocyjno-reklamowych, Dochodzenie roszczeń	Imię, adres e-mail,	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/newsletter-uzdrowisko
Rezygnacja z newslettera	Wypisanie się z bazy newslettera	Powody rezygnacji z newslettera (użytkownik może ich nie podawać)	brak	indywidualny link rezygnacji znajdujący się w każdej wiadomości newsletter
Formularz zgłaszania wizyty dziennikarzy	Zapytanie o możliwość wizyty dziennikarza	Udział w wizycie studyjnej, Rejestracja uczestników Wizyty, Dochodzenie roszczeń	Imię i nazwisko, zawód, kraj, nr tel., adres e-mail, nazwa firmy/ agencji, adres strony www/nakład/ zasięg/ liczba odślon	https://www.kopalnia.pl/biuro-prasowe/formularz-zglaszania-wizyty-dziennikarzy
Formularz kontaktowy	Formularz kontaktu z działami	Udzielenie odpowiedzi na zadanie pytania dotyczące poszczególnych wydarzeń i działów	Adres e-mail, telefon	https://bilety.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html

Nazwa formularza	Rodzaj	Cel przetwarzania danych	Obowiązkowe dane osobowe	Link
				https://sklep.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html
Formularz rezerwacji grup	Formularz rezerwacji wydarzenia dla grup	Rezerwacja wydarzenia dla grup zorganizowanych	Imię, nazwisko, adres e-mail nr. telefonu, w przypadku chęci otrzymania FV – NIP, nazwa instytucji, adres instytucji, miasto, kod pocztowy, miejscowość	https://bilety.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html https://sklep.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html
Formularz - wysyłka ze sklepu	Formularz zakupowy	Adres dostawy kupionych w sklepie produktów	Imię, nazwisko, adres, miasto, kod pocztowy, kraj dostawy, adres e-mail, nr. telefonu, W przypadku chęci otrzymania FV – Nazwa instytucji, NIP, adres instytucji, kod pocztowy, miejscowość, kraj dostawy	https://www.kopalnia.pl/sklep-online/koszyk
Formularz rejestracyjny	Formularz rejestracyjny konta	Rejestracja konta użytkownika w systemie sprzedażowym	Imię, nazwisko, adres e-mail, hasło, telefon,	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/rejestracja.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytkownik/rejestracja.html
Formularz do zakupu w serwisie zakupowym bez rejestracji	Formularz zakupowy biletów bez rejestracji	Dane potrzebne w procesie zakupu biletów bez rejestracji	Adres e-mail, telefon	https://bilety.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html https://sklep.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html
Formularz logowania do serwisu	Formularz logowania	Możliwość zalogowania się do serwisu	E-mail, hasło	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/login.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytkownik/login.html

Nazwa formularza	Rodzaj	Cel przetwarzania danych	Obowiązkowe dane osobowe	Link
Formularz odzyskiwania hasła	Formularz logowania	Możliwość nadania nowego hasła do konta użytkownika	E-mail	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/reset_hasla https://sklep.kopalnia.pl/uzytkownik/reset_hasla
Chatbot – obsługa zamówienia	Funkcjonalność weryfikacji i obsługi zamówienia	Weryfikacja użytkownika oraz udzielenie informacji o statusie zamówienia, wysyłce lub dostawie	Numer zamówienia, adres e-mail użyty przy zakupie	strona, na której działa Chatbot Asystent Sklepu https://www.kopalnia.pl/sklep-online