

Termini e condizioni per la fornitura di servizi per via elettronica

§1

Disposizioni generali

1. I presenti termini e condizioni per la fornitura di servizi per via elettronica costituiscono i termini e condizioni di cui all'art. 8 par. 1 punto 1 della legge del 18 luglio 2002 sulla fornitura di servizi per via elettronica e specificano in particolare:
 - 1) tipi e ambito dei Servizi,
 - 2) condizioni della fornitura dei Servizi, compresi i requisiti tecnici necessari per la cooperazione con il sistema ICT utilizzato dai Fornitori dei servizi,
 - 3) condizioni per la stipula e la risoluzione di contratti per la fornitura di Servizi,
 - 4) procedura di reclamo nell'ambito dei Servizi forniti.
2. Ogniquale volta nei presenti Termini e condizioni vengono utilizzati i seguenti termini, essi sono da intendersi come segue:
 - 1) **Contitolari o Fornitori** – le seguenti società appartenenti al gruppo societario Kopalni Soli “Wieliczka”:
 - a) Kopalnia Soli “Wieliczka” S.A. con sede a Wieliczka, Park Kingi 1, 32-020 Wieliczka, iscritta nel Registro delle Imprese del Registro Giudiziario Nazionale [KRS] tenuto dal Tribunale Distrettuale di Cracovia - Śródmieście a Cracovia, XII Sezione commerciale del Registro Giudiziario Nazionale con il numero KRS 0000278401, NIP [N. di identificazione fiscale]: 6830003427, capitale sociale: 21.000.000,00 PLN - capitale sociale interamente versato, REGON [N. di identificazione statistica]: 000041683, e-mail: sekretariat.sa@kopalnia.pl,
 - b) Miniera di sale “Wieliczka” Turystyka Sp. z o.o. [S.r.l.] con sede a Wieliczka, Park Kingi 10, 32-020 Wieliczka, iscritta nel Registro delle Imprese del Registro Giudiziario Nazionale tenuto dal Tribunale Distrettuale di Cracovia - Śródmieście a Cracovia, XII Sezione commerciale del Registro Giudiziario Nazionale con il numero KRS 0000030908, NIP: 6831480313, capitale sociale: 810.000,00 PLN, REGON: 351197769, e-mail: sekretariat@kopalnia.pl,
 - c) Miniera di Sale “Wieliczka” Wsparcie Sp. z o.o. con sede a Wieliczka, Park Kingi 10, 32-020 Wieliczka, iscritta nel Registro delle Imprese del Registro Giudiziario Nazionale tenuto dal Tribunale Distrettuale di Cracovia - Śródmieście a Cracovia, XII Sezione commerciale del Registro Giudiziario Nazionale con il numero KRS 0000095741, NIP: 6831705025, capitale sociale: 470.000,00 PLN, REGON: 351428631, e-mail: sekretariat.support@kopalnia.pl.
 - 2) **Dati personali** - informazioni su una persona fisica identificata o identificabile (interessato). Una persona fisica identificabile è una persona che può essere identificata, direttamente o indirettamente, in particolare sulla base di un identificativo come nome e cognome, numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, identificativo internet o uno o più fattori specifici che determinano l'identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale di una persona fisica.

- 3) **RGPD** - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
 - 4) **Servizi** - servizi svolti mediante l'invio e la ricezione di dati tramite sistemi ICT, su richiesta individuale dell'Utente, senza la contemporanea presenza delle parti, con trasmissione dei dati tramite reti pubbliche ai sensi della legge sulle telecomunicazioni; i Servizi sono forniti attraverso i siti web del dominio www.kopalnia.pl e includono:
 - a) creazione di un Account e utilizzo del Sito e/o acquisto di beni o servizi disponibili sul Sito senza registrazione;
 - b) invio di una newsletter informativa sulle attività svolte dai Fornitori di servizi,
 - c) contatto con i Fornitori mediante il modulo di contatto o il Servizio Chatbot.
 - 5) **Servizio Chatbot** - Servizio che costituisce uno strumento automatico di supporto alla comunicazione, tra il Destinatario e i Fornitori, utilizzato tramite l'applicazione sviluppata da ChatLab Sp. z o.o., ul. Zamknięta 10/1.5, 30-554 Cracovia.
 - 6) **Destinatario** - soggetto che usufruisce dei servizi dei Fornitori di servizi disponibili nel dominio www.kopalnia.pl il quale sia una persona fisica, una persona giuridica o un'unità organizzativa priva di personalità giuridica che si impegna a rispettare i presenti Termini e condizioni.
 - 7) **Utente** - Destinatario che abbia registrato o intenda registrare un Account sul Sito.
 - 8) **Sito** - sito web disponibile agli indirizzi <https://bilety.kopalnia.pl> e <https://sklep.kopalnia.pl> di SoftCOM spółka jawna [S.n.c.], Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski.
 - 9) **Modulo di registrazione** - modulo compilato dall'Utente utilizzato per creare un Account.
 - 10) **Account** - insieme di risorse e impostazioni create per l'Utente all'interno del Sito. L'Utente può utilizzare l'Account per acquistare beni o servizi offerti dai Fornitori e per gestire i Servizi.
3. Il Fornitore mette gratuitamente a disposizione degli Utenti i presenti Termini e condizioni prima di ciascun utilizzo del Sito. I servizi vengono prestati sulla base dei Termini e condizioni e delle vigenti disposizioni della legge polacca. L'accettazione dei presenti Termini e condizioni è condizione necessaria per usufruire di un Servizio.
 4. Ciascun Destinatario dichiara di avere piena capacità giuridica e contestualmente si impegna a prendere conoscenza e accettare incondizionatamente quanto previsto dai Termini e condizioni prima di iniziare a usufruire dei Servizi.
 5. I Fornitori esercitano la dovuta diligenza al fine di fornire i Servizi.

§2 Sito

1. Il Sito consente ai clienti di acquistare beni o servizi offerti dai Fornitori.
2. L'acquisto di beni o servizi è possibile:
 - 1) da parte dell'Utente, previa registrazione di un Account sul Sito,
 - 2) senza registrazione di un Account sul Sito, dopo aver fornito almeno l'indirizzo e-mail e la lingua di contatto, e aver accettato i presenti Termini e condizioni.

Le norme dettagliate per la vendita di beni e servizi sono stabilite in regolamenti separati.

3. Il contratto per la fornitura di Servizi con l'Utente nell'ambito dell'utilizzo del Sito viene concluso al momento della corretta compilazione del Modulo di registrazione e della creazione di un Account sul Sito.
4. La corretta compilazione del Modulo di registrazione consiste nel fornire almeno indirizzo e-mail, password, nome e cognome, numero di telefono e lingua di contatto, nonché nell'accettazione dei presenti Termini e condizioni. Nel caso di un Account aperto da una persona che esercita un'attività economica, è necessario fornire anche il numero di identificazione fiscale, l'indirizzo cui si esercita l'attività e l'azienda, nel passaggio successivo della registrazione.
5. Oltre ai dati indicati al par. 2 punto 2 o al par. 4, il Destinatario può fornire volontariamente anche altri dati, tra cui la nazione di provenienza.
6. Dopo aver compilato il Modulo di registrazione, l'Utente riceve un messaggio all'indirizzo e-mail fornito che conferma la creazione dell'Account sul Sito. Per completare la creazione dell'Account, occorre verificare l'indirizzo e-mail cliccando sul link indicato nel messaggio.
7. Qualora l'Utente intenda usufruire dell'invio dei beni acquistati sul Sito sotto forma di spedizione tramite corriere, è necessario indicare l'indirizzo di consegna dopo aver effettuato l'accesso all'Account creato.
8. Compilando e inviando il Modulo di registrazione, l'Utente dichiara che:
 - 1) i dati ivi forniti sono completi, corrispondono ai fatti e non ledono alcun diritto di terzi,
 - 2) ha piena capacità giuridica ed è autorizzato a stipulare un contratto per la fornitura di Servizi.
9. L'indirizzo di posta elettronica fornito costituisce una forma necessaria di identificazione dell'Utente nei confronti dei Fornitori e sarà utilizzato per tutta la corrispondenza legata alla fornitura dei Servizi.
10. L'Utente ha il diritto di gestire i Servizi tramite l'Account, inclusa la modifica dei dati da lui forniti in qualsiasi momento.
11. La registrazione dell'account sul Sito è volontaria e gratuita.
12. Dopo aver registrato un account sul Sito, l'accesso viene effettuato ogni volta utilizzando i dati forniti nel modulo di registrazione.
13. Il Fornitore si impegna a consentire all'utente di usufruire del Sito immediatamente dopo la registrazione dell'Account.
14. L'Account dell'Utente può essere utilizzato esclusivamente dall'Utente. L'accesso all'Account non può essere messo a disposizione di terzi.
15. È vietato intraprendere qualsiasi azione che possa ostacolare o interrompere il funzionamento del Sito per il Fornitore e gli altri Utenti.
16. I Fornitori possono rifiutarsi di creare un account, bloccare o eliminare un account esistente, qualora il suo nome sia già utilizzato all'interno del Sito o il Fornitore riceva informazioni giustificate e credibili che esso sia contrario alla legge, alla decenza, violi i diritti personali di terzi o i legittimi interessi dei Fornitori.
17. L'Utente può eliminare l'Account in qualsiasi momento, risolvendo in tal modo il contratto per la fornitura di servizi per via elettronica nell'ambito dell'utilizzo del Sito.

§ 3

Invio della newsletter

1. L'invio della newsletter è l'invio di messaggi elettronici con informazioni relative alle attività svolte dai Fornitori che possono contenere anche informazioni promozionali o commerciali.
2. La newsletter viene inviata gratuitamente, a tempo indeterminato.
3. I Fornitori non garantiscono una specifica frequenza di invio della newsletter.
4. Al momento della richiesta di ricezione della newsletter, il Destinatario è tenuto ad acconsentire alla ricezione di tali informazioni fornendo il proprio indirizzo di posta elettronica ed eventualmente selezionando l'apposita casella di controllo (sul sito web www.minieradisalewieliczka.it o durante gli acquisti sul Sito) e confermando poi il link fornito nel messaggio all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente. Il consenso a ricevere la newsletter dal Fornitore tramite mezzi di comunicazione elettronica soddisfa i requisiti dell'art. 398, par. 1 e 2, della legge del 12 luglio 2024 Legge sulla comunicazione elettronica.
5. Il Destinatario può in qualsiasi momento rinunciare alla ricezione della newsletter con effetto immediato informando il Fornitore tramite e-mail o cliccando sul link contenuto in ciascuna e-mail inviata. La rinuncia equivale alla risoluzione del contratto per la fornitura di servizi per via elettronica relativi all'invio della newsletter.

§4

Modulo di contatto

1. I Fornitori forniscono un servizio che consiste nel rispondere a domande riguardanti la loro attività, poste tramite i moduli di contatto disponibili nel dominio www.kopalnia.pl il Servizio Chatbot.
2. L'elenco dei tipi di moduli di contatto, unitamente alla specificazione dell'ambito dei dati raccolti e delle finalità della loro raccolta, è riportato nell'Allegato 1 ai presenti Termini e condizioni.
3. Per ottenere risposte alle domande poste, occorre inserire nel Modulo di contatto i dati richiesti, tra cui l'accettazione dei presenti Termini e condizioni, e poi premere il pulsante "Invia".
4. Il Fornitore farà il possibile per rispondere alla domanda entro 48 ore, esclusi i giorni festivi e il sabato. In caso di domande la cui risposta richiede molto tempo o di molte domande da parte di un'entità o di una persona, questo periodo può risultare più lungo.
5. Il Servizio Chatbot consente al Destinatario di ottenere informazioni sui servizi e sui prodotti dei Fornitori e altre domande frequenti di supporto. Il Chatbot conduce una conversazione automatizzata in tempo reale, secondo un percorso prestabilito, durante la quale visualizza informazioni sui servizi e sui prodotti dei Fornitori. Il Servizio Chatbot è un servizio elettronico finalizzato a garantire al Destinatario il contatto con i Fornitori tramite l'applicazione utilizzata e la rete Internet, e il suo scopo è quello di comprendere le intenzioni del Destinatario sulla base di contenuti testuali. Il Chatbot analizza quindi tale testo per determinare le possibili interpretazioni. Il Destinatario riceve una risposta in forma testuale nella lingua in cui è stata posta la domanda, se questa è supportata dall'applicazione.

6. Il Servizio Chatbot è fornito a scopo informativo e di servizio, non è destinato in particolare per presentare dichiarazioni intese a stipulare, risolvere o modificare un contratto tra uno qualsiasi dei Fornitori e il Destinatario, il cui oggetto non sia il Servizio Chatbot, né costituisce un canale per il marketing diretto da parte dei Fornitori.
7. Per iniziare a utilizzare il modulo di contatto o il servizio Chatbot, è necessario accettare i cookie di marketing, i presenti Termini e condizioni e la politica di tutela della privacy. La cessazione dell'utilizzo del Servizio Chatbot avviene al momento della chiusura della finestra di conversazione, fermo restando che i dati personali forniti dal Destinatario in relazione all'utilizzo del Servizio Chatbot continueranno ad essere trattati per finalità di apprendimento automatico dell'applicazione, per il periodo indicato al § 9.
8. È vietato utilizzare i moduli di contatto o il Servizio Chatbot in modo tale da comprometterne il funzionamento, fornire contenuti discriminatori, comunemente riconosciuti come offensivi, che violino le leggi vigenti, le regole di convivenza sociale o i diritti personali di terzi.
9. Nell'ambito dell'utilizzo del Servizio Chatbot, il Destinatario non deve fornire i dati personali di cui all'art. 9, par. 1 del RGPD.
10. La risposta a una richiesta inviata tramite il modulo di contatto o il Servizio Chatbot è gratuita.

§5

Condizioni generali di fornitura dei Servizi

1. I Fornitori si impegnano a fornire i Servizi nei termini descritti nei presenti Termini e condizioni e in conformità con le disposizioni di legge applicabili.
2. I Fornitori si riservano il diritto di:
 - 1) interrompere temporaneamente la fornitura dei Servizi a causa di attività di manutenzione o legate alla modifica del Sito o di altri siti web nel dominio www.kopalnia.pl, necessari per la fruizione dei Servizi,
 - 2) inviare comunicazioni tecniche, legali e transazionali relative al funzionamento dei Servizi,
 - 3) rifiutare di fornire i Servizi se l'Utente viola i Termini e condizioni o le disposizioni di legge applicabili, in particolare se pubblica sul Sito o trasmette in altro modo ai Fornitori contenuti illegali,
 - 4) modificare liberamente i Servizi forniti, gli strumenti e la modalità di funzionamento dei Siti, attraverso la modifica ai Termini e condizioni.
3. I Fornitori si riservano il diritto di interrompere la fornitura dei Servizi, eliminare tutti i dati dei Destinatari e intraprendere qualsiasi altra azione legalmente consentita legata ai Servizi forniti, per la quale i Destinatari non avranno diritto ad alcun reclamo nei confronti dei Fornitori.
4. I Fornitori e i Destinatari non sono responsabili per eventuali danni che l'altra parte potrebbe subire in relazione al Servizio fornito, a meno che il danno non sia stato causato all'altra parte intenzionalmente o per negligenza grave.
5. I Fornitori non sono responsabili in particolare per:
 - 1) qualsiasi danno arrecato a terzi derivante dall'utilizzo dei Servizi da parte del Destinatario in modo contrario ai Termini e condizioni o alle disposizioni di legge,

- 2) i contenuti messi a disposizione dal Destinatario a seguito dell'utilizzo dei Servizi, il cui contenuto violi la legge o i diritti tutelati dalla legge di terzi,
- 3) gli effetti delle azioni intraprese a seguito della ricezione di una comunicazione ufficiale o di informazioni attendibili sulla natura illecita delle azioni intraprese dal Destinatario,
- 4) le informazioni pubblicate sui Siti o inviate via Internet dal Destinatario,
- 5) la perdita di dati da parte del Destinatario causata da fattori esterni (ad es. guasto di apparecchiature) o da altre circostanze al di fuori del controllo del Fornitore (azioni di terzi), comprese quelle di cui è responsabile il Destinatario,
- 6) danni derivanti da circostanze per le quali il Fornitore non è responsabile (forza maggiore, atti e omissioni di terzi, ecc.),
- 7) la fornitura da parte del Destinatario di dati o informazioni falsi, non aggiornati o incompleti,
- 8) l'inosservanza da parte del Destinatario delle disposizioni dei presenti Termini e condizioni.

§ 6

Condizioni tecniche necessarie per usufruire dei Servizi

1. La condizione tecnica per l'utilizzo dei Servizi è disporre di un computer o di un dispositivo mobile, come un laptop, un tablet o uno smartphone, con accesso a Internet e un browser installato tra quelli indicati nel par. 2. Per alcuni dei servizi forniti è necessario creare un Account e disporre da parte del destinatario di un indirizzo e-mail attivo.
2. Usare i Servizi è possibile a condizione che siano soddisfatti i seguenti requisiti tecnici:
 - a) utilizzo dei browser: Chrome 64, Firefox 59, Safari 11, iOS Safari 10.3, Internet Explorer 11, Microsoft Edge 16 (o loro versioni più recenti).
 - b) cookie abilitati, almeno per quanto riguarda i cookie tecnici (indispensabili per il funzionamento di un determinato sito web).
 - c) requisiti minimi di sistema:
 - a. iOS 10.x, iPhone 5, iPad 2 e successivi
 - b. Android v6 o successivo
 - c. Windows 7 o successivo
3. Le informazioni circa le funzioni e le finalità dei cookie sono reperibili nell'informativa sulla privacy disponibile all'indirizzo: <https://bilety.kopalnia.pl/index/polityka-prywatnosci.html>
4. Per garantire la sicurezza della trasmissione dei dati, i dati trasmessi vengono crittografati utilizzando un certificato SSL.

§ 7

Rischi specifici legati all'utilizzo dei Servizi

1. L'utilizzo dei Servizi comporta il rischio di infezione del sistema informatico da parte di software indesiderati, compresi quelli il cui unico scopo è provocare danni.
2. Al fine di evitare i rischi di infezione indesiderata del sistema informatico, si raccomanda di installare un software antivirus sul computer o sul dispositivo mobile utilizzato dal Destinatario. Si raccomanda di aggiornare costantemente il programma antivirus non appena vengono rilasciati aggiornamenti installabili.

3. Inoltre, si raccomanda che il Destinatario abbia in esecuzione sul proprio computer un firewall di sistema.
4. Oltre ai rischi derivanti dall'infezione del sistema informatico, tra le possibili minacce figurano anche gli attacchi da parte di hacker. Il Fornitore di servizi dichiara di applicare misure finalizzate a impedire o a ostacolare in modo significativo l'accesso alla rete informatica del Fornitore.

§ 8

Procedura di reclamo

1. Il Destinatario ha il diritto di presentare reclamo per questioni relative alla fornitura dei Servizi.
2. I reclami sono presi in esame dai Fornitori.
3. Un reclamo presentato correttamente deve contenere almeno i seguenti dati:
 - 1) indicazione del Destinatario (nome, cognome, indirizzo e-mail),
 - 2) indicazione del Servizio cui si riferisce il reclamo,
 - 3) oggetto del reclamo,
 - 4) circostanze che giustificano il reclamo.
4. Un reclamo può essere presentato:
 - 1) per iscritto, all'indirizzo: Kopalnia Soli "Wieliczka" Wsparcie Sp. z o.o., Park Kingi 10, 32-020 Wieliczka,
 - 2) via posta elettronica all'indirizzo: reklamacje@kopalnia.pl,
 - 3) mediante il modulo di contatto disponibile sul Sito.
5. I Fornitori prendono in esame i reclami entro 14 giorni dopo averli ricevuti dai Destinatari. Il Fornitore notificherà al Destinatario la decisione sull'esito della presa in esame del reclamo via posta elettronica all'indirizzo fornito nel reclamo in conformità al par. 3 sopraindicato.
6. Un reclamo preso in esame in conformità con le disposizioni dei presenti Termini e condizioni non è soggetto a ulteriore o nuovo riesame.

§ 9

Informativa sul trattamento dei dati personali

1. Il Titolare del trattamento dei dati personali trattati nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi è la Società del Gruppo della Miniera di Sale "Wieliczka" che eroga il relativo Servizio, che è indicata come fornitore del servizio, venditore o gestore della specifica funzionalità, oppure con la quale intercorre il relativo rapporto con l'Utente. Le regole dettagliate per l'individuazione del Titolare del trattamento competente sono descritte nell'Informativa sulla privacy.
2. Qualora un determinato Servizio riguardi più di una Società del Gruppo KSW, ciascuna di esse può agire in qualità di Titolare autonomo del trattamento per le proprie finalità e sotto la propria responsabilità. Ciò non comporta automaticamente la contitolarità del trattamento.
3. Per questioni relative alla protezione dei dati personali è possibile contattare la Società del Gruppo KSW competente oppure il Responsabile della protezione dei dati all'indirizzo indicato nell'Informativa sulla privacy.
4. L'accettazione del Regolamento è richiesta esclusivamente ai fini della fruizione dei Servizi disciplinati dal Regolamento stesso. L'accettazione del Regolamento o la presa

visione dell'informativa non costituiscono un consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR. Il consenso è richiesto unicamente qualora previsto per uno specifico processo, ad es. consenso alla newsletter, alle comunicazioni di marketing, ai cookie analitici o di marketing o alle conversioni avanzate.

5. I dati personali, in particolare l'indirizzo IP, i dati di geolocalizzazione, gli identificativi dei dispositivi, i dati forniti al momento della registrazione dell'account, dell'acquisto senza registrazione, dell'utilizzo dei moduli di contatto o della fruizione del Servizio Chatbot, saranno trattati per le seguenti finalità e con le seguenti basi giuridiche:

Finalità del trattamento dei dati	Base giuridica del trattamento dei dati
Invio della newsletter o di comunicazioni di marketing.	art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR – consenso, qualora il processo sia basato sul consenso; art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR – legittimo interesse consistente nel marketing dei propri prodotti e servizi, qualora il trattamento possa fondarsi su tale base; il consenso al singolo canale di comunicazione può essere richiesto ai sensi della Legge sulle comunicazioni elettroniche.
Ricezione delle richieste inoltrate tramite il modulo di contatto.	art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR – esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato o esecuzione del contratto; art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR – legittimo interesse consistente nella gestione della corrispondenza e nell'invio di risposte.
Creazione e gestione dell'account sul Sito.	art. 6, comma 1, lett. b del GDPR – fornitura del servizio per via elettronica ed esecuzione del contratto; art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR – sicurezza dell'account, gestione delle attività dell'utente e tutela in sede di eventuali pretese.
Effettuazione ed esecuzione dell'ordine, compresi l'acquisto senza registrazione, il pagamento, la consegna, la fatturazione, la gestione dei reclami e le comunicazioni post-vendita.	art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR – stipula ed esecuzione del contratto; art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR – adempimento di obblighi di legge, con particolare riferimento alla normativa fiscale e contabile; art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR – gestione delle pretese, sicurezza delle transazioni e contatto con le persone coinvolte nell'esecuzione dell'ordine.
Ricezione ed evasione delle richieste tramite il chatbot informativo e invio di risposte relative all'offerta, ai servizi, ai prodotti o al funzionamento dei Siti.	art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR – esecuzione di misure precontrattuali, qualora la richiesta riguardi l'offerta, le prenotazioni, l'acquisto o i servizi; art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR – legittimo interesse consistente nella gestione degli utenti e nel miglioramento della comunicazione.
Utilizzo del chatbot assistente del negozio, compresa la verifica del numero d'ordine e dell'indirizzo e-mail utilizzato al momento dell'acquisto, nonché il rilascio di informazioni sullo stato dell'ordine, della spedizione o della consegna.	art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR – esecuzione del contratto di vendita o del servizio connesso alla gestione dell'ordine; art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR – legittimo interesse consistente nella verifica sicura dell'utente, nella prevenzione della divulgazione non autorizzata di dati, nell'assistenza clienti e nella difesa da eventuali pretese.
Analisi della qualità di funzionamento del Servizio Chatbot, miglioramento delle risposte, sicurezza dello strumento e perfezionamento del servizio.	art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR – legittimo interesse consistente nel miglioramento della qualità del servizio e della sicurezza.
Svolgimento di attività analitiche, statistiche e pubblicitarie, misurazione	art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR – consenso espresso tramite lo strumento di gestione del consenso (es.

dell'efficacia delle campagne, personalizzazione degli annunci e conversioni avanzate.	Cookiebot) in relazione ai cookie analitici, di marketing o tecnologie analoghe; art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR – legittimo interesse, qualora il processo in questione non richieda il consenso ai cookie o il consenso alla comunicazione.
Gestione della procedura di reclamo e delle segnalazioni relative ai Servizi.	art. 6, comma 1, lett. b del GDPR – esecuzione del contratto e gestione delle richieste dell'utente; art. 6, comma 1, lett. c del GDPR – adempimento di obblighi di legge; art. 6, comma 1, lett. f del GDPR – accertamento, esercizio o difesa di diritti.
Accertamento, esercizio e difesa di diritti, nonché azioni di recupero crediti.	art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR – legittimo interesse consistente nell'accertamento, esercizio e difesa di diritti, nonché in azioni di recupero crediti.

6. Nel caso del chatbot assistente del negozio, all'Utente potrà essere richiesto di indicare il numero d'ordine e l'indirizzo e-mail utilizzato al momento dell'acquisto. A seguito dell'esito positivo della verifica, il chatbot potrà visualizzare o utilizzare i dati necessari alla gestione dell'ordine, tra cui l'identificativo dell'ordine, l'indirizzo e-mail, i dati del destinatario, il numero di telefono del destinatario, l'indirizzo di fatturazione, lo stato e la data dell'ordine, l'importo dell'ordine, il codice sconto, l'elenco dei prodotti, il numero di tracciamento della spedizione, il corriere, il link di tracciamento e la modalità di consegna.
7. I destinatari dei dati personali possono essere dipendenti e collaboratori autorizzati della Società del Gruppo KSW competente, soggetti che forniscono servizi informatici, di hosting, contabili, di pagamento, di spedizione/corriere, di marketing, analitici, di comunicazione e di assistenza clienti (tra cui ChatLab Sp. z o.o. nei limiti di quanto necessario alla prestazione del Servizio Chatbot), altre Società del Gruppo KSW nella misura necessaria alla gestione della pratica, nonché soggetti legittimati a ricevere tali dati sulla base delle disposizioni di legge.
8. I dati personali saranno conservati per la durata dell'esecuzione del contratto, dell'ordine, del Servizio o dell'utilizzo dell'account; per il relativo periodo indicato nell'Informativa sulla privacy nel caso di dati trattati in relazione all'utilizzo del Servizio Chatbot, salvo che una conservazione più lunga si renda necessaria per la gestione della richiesta, dell'ordine, dei reclami, degli obblighi di legge o della tutela di diritti; per il periodo previsto dalle norme di legge, con particolare riferimento a quelle fiscali e contabili; fino alla formulazione di un'opposizione efficace; fino alla revoca del consenso; e per il termine di prescrizione di eventuali pretese.
9. In relazione al trattamento dei dati personali spettano i diritti previsti dal GDPR, in particolare il diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità dei dati, opposizione al trattamento, revoca del consenso e presentazione di reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.
10. Il conferimento dei dati personali è facoltativo, ma può essere necessario per usufruire dei Servizi, tra cui l'effettuazione di un ordine, la gestione dei pagamenti, la consegna, la presentazione di reclami, l'utilizzo del modulo di contatto o l'ottenimento di informazioni sull'ordine tramite il chatbot dell'assistente del

negozio. Il conferimento dei dati può essere obbligatorio qualora prescritto da disposizioni di legge.

11. I dati personali non saranno sottoposti a processi decisionali automatizzati che producano effetti giuridici sull'Utente o che incidano in modo analogo e significativo sulla sua persona. Il Servizio Chatbot può analizzare automaticamente il contenuto della richiesta e generare una risposta, ma tale attività ha carattere puramente ausiliario e informativo.
12. I dati personali possono essere trasferiti al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), in particolare in relazione all'utilizzo di strumenti analitici, di marketing, di comunicazione, in cloud o basati su intelligenza artificiale. Il trasferimento dei dati avviene in conformità ai requisiti del GDPR, in particolare sulla base di una decisione di adeguatezza ovvero delle clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea, se richieste.
13. Informazioni dettagliate relative al trattamento dei dati personali, all'individuazione del Titolare del trattamento competente, ai cookie, alle conversioni avanzate e ai chatbot sono disponibili nell'Informativa sulla privacy.

§ 10

Disposizioni finali

1. Per quanto non contemplato dai presenti Termini e condizioni si applicano le disposizioni di legge generalmente applicabili.
2. È possibile scaricare i presenti Termini e condizioni all'indirizzo <https://www.kopalnia.pl/turysta-indywidualny/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy> e all'indirizzo <https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/informacje-praktyczne/wazne-informacje/regulaminy>.
3. I Fornitori si riservano il diritto di modificare i presenti Termini e condizioni in qualsiasi momento, a condizione che la modifica entri in vigore alla data di pubblicazione dei Termini e condizioni modificati sul sito web www.kopalnia.pl. Qualora il Destinatario non accetti i Termini e condizioni modificati, ha il diritto e l'obbligo di interrompere l'utilizzo dei Servizi.
4. I presenti Termini e condizioni entrano in vigore il 24 agosto 2026.

Allegati:

1. Elenco dei moduli e delle funzionalità elettroniche con indicazione dell'ambito dei dati obbligatori e delle finalità del loro trattamento

Allegato 1 Elenco dei moduli e delle funzionalità elettroniche con indicazione dell'ambito dei dati obbligatori e delle finalità del loro trattamento

Nome del modulo	Tipo	Finalità del trattamento dei dati	Dati personali obbligatori	Link
Modulo di prenotazione - eventi	Richiesta sulla possibilità di organizzare un evento, modulo di contatto	Ricezione della richiesta relativa all'offerta e risposta alla stessa, Gestione della procedura di reclamo, esercizio di diritti o difesa da pretese	Nome e cognome, indirizzo e-mail	https://www.kopalnia.pl/imprezy/formularz-rezerwacji-imprezy
Modulo «Chiedi informazioni sul soggiorno»	Richiesta relativa a un soggiorno presso il Centro termale, modulo di contatto	Ricezione della richiesta relativa all'offerta e risposta alla stessa, gestione della procedura di reclamo, esercizio di diritti o difesa da pretese	Nome e cognome, indirizzo e-mail	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/zapytaj-o-pobyt
Modulo di ordinazione dei pasti - gruppi organizzati	Richiesta sulla possibilità di organizzare un pasto per un gruppo, modulo di contatto	Ricezione ed evasione dell'ordine del pasto, gestione della procedura di reclamo, adempimento degli obblighi previsti dalla legge relativi all'emissione e alla conservazione dei documenti contabili (ricevute, fatture), esercizio di diritti e adozione di misure connesse al recupero crediti	Nome e cognome o denominazione dell'istituzione, NIP (numero di identificazione fiscale polacco) obbligatorio in caso di fattura, indirizzo, indirizzo e-mail	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-grup
Modulo di ordinazione dei pasti - gruppi scolastici	Richiesta sulla possibilità di organizzare un pasto per un gruppo scolastico, modulo di contatto	Ricezione ed evasione dell'ordine del pasto, gestione della procedura di reclamo, adempimento degli obblighi previsti dalla legge relativi all'emissione e alla conservazione dei documenti contabili (ricevute, fatture), esercizio di diritti e adozione di misure connesse al recupero crediti	Nome e cognome o denominazione dell'istituzione, NIP (numero di identificazione fiscale polacco) obbligatorio in caso di fattura, indirizzo, indirizzo e-mail	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-dla-szkol
Modulo di ordinazione dei pasti - gruppi di pellegrini	Richiesta sulla possibilità di organizzare un pasto per un gruppo di pellegrini, modulo di contatto	Ricezione ed evasione dell'ordine del pasto, gestione della procedura di reclamo, adempimento degli obblighi previsti dalla legge relativi all'emissione e alla conservazione dei documenti contabili (ricevute, fatture), esercizio di diritti e adozione di misure connesse al recupero crediti	Nome e cognome o denominazione dell'istituzione, NIP (numero di identificazione fiscale polacco) obbligatorio in caso di fattura, indirizzo, indirizzo e-mail	https://www.kopalnia.pl/grupy-zorganizowane/nocleg-i-wyzywienie/formularz-zamawiania-obiadow-grupy-pielgrzymkowe

Nome del modulo	Tipo	Finalità del trattamento dei dati	Dati personali obbligatori	Link
Iscrizione alla newsletter	Modulo di iscrizione alla newsletter	Inserimento nel database della newsletter e invio di materiali promozionali e pubblicitari, nonché svolgimento di analisi e statistiche delle attività di marketing; monitoraggio e analisi dell'attività durante gli acquisti nel negozio online (https://www.kopalnia.pl/sklep-online), compresa l'informazione sulle transazioni non completate (riguarda esclusivamente i clienti iscritti alla newsletter); accertamento ed esercizio di eventuali diritti o difesa da pretese	Nome, indirizzo e-mail, interessi	https://www.kopalnia.pl/newsletter-kopalni-soli-wieliczka
Iscrizione alla newsletter - Centro termale	Modulo di iscrizione alla newsletter	Inserimento nel database della newsletter e invio di materiali promozionali e pubblicitari, esercizio di diritti	Nome, indirizzo e-mail	https://www.kopalnia.pl/uzdrowisko/newsletter-uzdrowisko
Disiscrizione dalla newsletter	Cancellazione dal database della newsletter	Motivi della disiscrizione dalla newsletter (l'utente può non indicarli)	nessuno	link individuale per la disiscrizione presente in ogni messaggio della newsletter
Modulo di richiesta visita per giornalisti	Richiesta sulla possibilità di una visita di un giornalista	Partecipazione a una visita di studio, registrazione dei partecipanti alla visita, esercizio di diritti	Nome e cognome, professione, paese, n. di telefono, indirizzo e-mail, nome dell'azienda/dell'agenzia, indirizzo del sito web/tiratura/portata/numero di visualizzazioni	https://www.kopalnia.pl/biuro-prasowe/formularz-zglaszania-wizyty-dziennikarzy
Modulo di contatto	Modulo di contatto con i reparti	Risposta alle domande poste relative ai singoli eventi e reparti	Indirizzo e-mail, telefono	https://bilety.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html https://sklep.kopalnia.pl/formularz-kontaktowy.html

Nome del modulo	Tipo	Finalità del trattamento dei dati	Dati personali obbligatori	Link
Modulo di prenotazione per gruppi	Modulo di prenotazione di un evento per gruppi	Prenotazione di un evento per gruppi organizzati	Nome, cognome, indirizzo e-mail, n. di telefono; in caso di richiesta di fattura - NIP (numero di identificazione fiscale polacco), denominazione dell'istituzione, indirizzo dell'istituzione, città, CAP, località	https://bilety.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html https://sklep.kopalnia.pl/rezerwacja/formularz-grupy.html
Modulo - spedizione dal negozio	Modulo di acquisto	Indirizzo di consegna dei prodotti acquistati nel negozio	Nome, cognome, indirizzo, città, CAP, paese di consegna, indirizzo e-mail, n. di telefono; in caso di richiesta di fattura - denominazione dell'istituzione, NIP (numero di identificazione fiscale polacco), indirizzo dell'istituzione, CAP, località, paese di consegna	https://www.kopalnia.pl/sklep-online/koszyk
Modulo di registrazione	Modulo di registrazione dell'account	Registrazione di un account utente nel sistema di vendita	Nome, cognome, indirizzo e-mail, password, telefono	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/rejestracja.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytkownik/rejestracja.html
Modulo per l'acquisto nel servizio di vendita senza registrazione	Modulo di acquisto dei biglietti senza registrazione	Dati necessari per l'acquisto dei biglietti senza registrazione	Indirizzo e-mail, telefono	https://bilety.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html https://sklep.kopalnia.pl/koszyk/rezerwujacy.html

Nome del modulo	Tipo	Finalità del trattamento dei dati	Dati personali obbligatori	Link
Modulo di accesso al servizio	Modulo di accesso	Possibilità di accedere al servizio	E-mail, password	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/login.html https://sklep.kopalnia.pl/uzytkownik/login.html
Modulo di recupero della password	Modulo di accesso	Possibilità di impostare una nuova password per l'account utente	E-mail	https://bilety.kopalnia.pl/uzytkownik/reset_hasla https://sklep.kopalnia.pl/uzytkownik/reset_hasla
Chatbot - assistenza all'ordine	Funzionalità di verifica e assistenza all'ordine	Verifica dell'utente e fornitura di informazioni sullo stato dell'ordine, sulla spedizione o sulla consegna	Numero d'ordine, indirizzo e-mail utilizzato per l'acquisto	pagina in cui è attivo il Chatbot Assistente del Negozio https://www.kopalnia.pl/sklep-online