

# Zwroty i reklamacje w sklepie internetowym PKL SA

1. W przypadku nie kursowania kolei liniowych, wyciągów narciarskich, urządzeń rekreacyjnych lub wstrzymania kursowania kolei, wyciągów narciarskich, urządzeń rekreacyjnych z powodu siły wyższej, w tym pogorszenia się warunków atmosferycznych albo wstrzymania kursowania kolei z przyczyn leżących po stronie PKL S.A. (w tym awarii technicznej), użytkownik Internetowego systemu sprzedaży PKL S.A. zwraca należności za niewykorzystane bilety/skipassy.
2. Zwrotu należności, o których mowach w ust. 1 niniejszego paragrafu dokonuje się zgodnie z instrukcją znajdującą się w Internetowym systemie sprzedaży po kliknięciu w ikonkę „Instrukcja zwrotów” na stronie <https://b2c.pkl.pl> otwierającym dokument \*.pdf.
3. W przypadku zakupu biletu w mobilnej wersji sklepu online zwrotu dokonuje się po złożeniu przez Użytkownika stosownego oświadczenia, które stanowi załącznik nr 2 do regulaminu. Oświadczenie jest dostępne do pobrania:

- na głównej stronie sklepu (<https://b2c.pkl.pl>)

- pod adresem [https://b2c.pkl.pl/FileManager/Pliki/Dokumenty/PL/ODSTĄPIENIE OD UMOWY.docx](https://b2c.pkl.pl/FileManager/Pliki/Dokumenty/PL/ODSTĄPIENIE_OD_UMOWY.docx)

- po zalogowaniu do sklepu internetowego w zakładce „Instrukcje i regulamin” pod nazwą „Odstąpienie od umowy zakupu dokonanego bez rejestracji w wersji mobilnej sklepu”.

Oświadczenie należy wysłać na adres [reklamacje@pkl.pl](mailto:reklamacje@pkl.pl) lub korespondencyjny: PKL S.A ul. Krupówki 48 34-500 Zakopane.

4. W przypadku częściowego wykorzystania skipassów spowodowanego przerwaniem funkcjonowania wszystkich kolei linowych i wyciągów narciarskich z przyczyn pogodowych lub technicznych zastosowanie ma Regulamin zwrotów skipassów, który stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.

5. Zgłoszenia zwrotu, o których mowa w ust 1 i 3 niniejszego paragrafu należy dokonać do 30 dni od dnia planowej realizacji zamówienia.

Od umowy sprzedaży zawartej za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży Użytkownik może odstąpić na zasadach wskazanych w poniższych ustępach niniejszego paragrafu.

I. Prawo odstąpienia w przypadku biletów i skipassów na wyjazd Koleją Linową Kasprowy Wierch.

1) W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od zamówienia dotyczącego zakupionych biletów i skipassów:

a) w okresie do 1 dnia od terminu przejazdu wskazanego na bilecie i skipassie Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży co do całości zamówienia.

b) w dniu wyjazdu bilet lub skipass może zostać zwrócony, PKL S. A. zwraca kwotę pomniejszoną o 20% ceny każdego zakupionego biletu i skipassu.

II. Prawo odstąpienia od zamówienia dotyczącego zakupionych biletów oraz skipassów na pozostałe koleje linowe i wyciągi narciarskie.

W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od zamówienia dotyczącego zakupionych biletów i skipassów na pozostałe koleje linowe Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży co do całości Zamówienia.

III. Zwrotu należności wskazanych w niniejszym paragrafie dokonuje się zgodnie z instrukcją znajdującą się w Internetowym systemie sprzedaży po kliknięciu w ikonkę „Instrukcja zwrotów” na stronie <https://b2c.pkl.pl> otwierającym dokument \*.pdf.

## **Procedura zwrotów i reklamacji bilety/skipassy zakupionych online,**

- Zalogowanie Klienta do sklepu
- Wybranie zakładki "moje zamówienia"
- Znalezienie reklamowanego zamówienia i rozwinięcie plusikiem listy dokumentów dołączonych do niego. Jest tam lista faktur zaliczkowych FSL jeśli zamówienie było na kilka dni, do każdego dnia jest FSL. Przy każdej z nich jest przycisk „zwrot” lub „reklamacja”. Reklamacja dotyczy terminu obciążonego potrąceniem (0 do 24 godzin przed terminem realizacji) lub gdy kolej nie funkcjonuje. Przycisk „zwrot” aktywny jest powyżej 24 godzin przed realizacją usługi i dotyczy zwrotu 100%.
- Wybranie przycisku „zwrot/reklamacja”. Zostaje wysłany mail do nas z informacją o zwrocie. Po otrzymaniu go, wystawiamy korektę faktury. Po jakimś czasie wyślemy na maila korektę faktury zaliczkowej.
- Potwierdzenie korekty przez Klienta przez wybranie linku e-maila z którego będzie przekierowanie na stronę korekty - jest tam przycisk " Potwierdź

otrzymanie korekty". Po jego aktywacji będziemy mogli wykonać zwrot pieniędzy.

- Zwroty realizuje serwis przelewy24.pl na konto z którego była wpłata.

# REGULAMIN ZWROTÓW SKIPASSÓW KASPROWY WIERCH

KASPROWY WIERCH

## I. Definicja pojęć:

**1.Skipass** - działa w określonym czasie, ważny jest dla jednej osoby i umożliwia przejazd KL Kasprowy Wierch, kolejami krzeselkowymi w Kotle Gąsienicowym i Goryczkowym. Każda osoba powinna posiadać własny skipass. Korzystanie przez kilka osób z jednego skipassa lub przez osoby nie upoważnione do ulgi prowadzi do utraty karty z możliwością zabronienia dalszej jazdy.

**2.Skipass rodzinny** - działa w określonym czasie i ważny jest dla rodziny, w skład której wchodzi dwie osoby dorosłe i co najmniej jedno dziecko w wieku do 15 lat, za każde dziecko płaci 50% wartości skipassu ulgowego. Każda osoba powinna posiadać własny skipass. Korzystanie przez kilka osób z jednego skipassa lub przez nie upoważnione do ulgi osoby prowadzi do utraty karty z możliwością zabronienia dalszej jazdy.

3. Skipassy zdefiniowane w pkt 1 i w pkt 2 sprzedawane są na nośnikach : papierowym lub kartach plastikowych. Koszt karty plastikowej wynosi 15 zł i nie podlega zwrotowi.

4. Skipass są identyfikowane z Użytkownikiem i nie mogą być przedmiotem dalszej odsprzedaży czy bezpłatnego rozporządzenia.

## II. Uszkodzone i zgubione SKIPASSY.

1.Skipassy uszkodzone mechanicznie przez klienta nie podlegają zwrotowi ani wymianie.

2.W przypadku zgubienia lub kradzieży Skipassu posiadacz Skipassu ma obowiązek natychmiast zgłosić ten fakt obsłudze kolei. Posiadacz Skipassu w takim przypadku ma obowiązek przedstawić dowód zakupu Skipassu, a w przypadku Skipassów na kartach plastikowych, także dowód osobisty osoby, na której nazwisko wydano Skipass (lub jego przedstawiciela ustawowego). Dopiero po zgłoszeniu zgubienia lub kradzieży i przedstawieniu wymaganych dokumentów można Skipass zablokować i sprawdzić potrzebne dane.

## III. Zwroty.

1. Zwrotów dokonuje się tylko na podstawie pisemnej reklamacji złożonej w kasie biletowej PKL lub siedzibie PKL w terminie do 30 dni od dnia niewykorzystania biletu na podstawie formularza reklamacji, za wyjątkiem pkt 6.

2.Należna kwota zostanie przekazana na konto Klienta lub przesłana pocztą.

3. Klient przy zgłaszaniu reklamacji ma obowiązek przedstawić dokument potwierdzający zakup biletu.

4. PKL po weryfikacji złożonej reklamacji zdecyduje o sposobie jej rozwiązania w terminie do 7 dni roboczych. Termin realizacji reklamacji nie przekroczy 30 dni od dnia jej złożenia.

5. W celu rozpatrzenia zasadności reklamacji klient ma obowiązek podać dane kontaktowe, które posłużą do poinformowania go o sposobie jej załatwienia .

6. W każdym przypadku nie kursowania kolei Kasprowy Wierch należy się zwrot w 100%, w miejscu i formie dokonania zakupu Skipassu.

7. Za wyjątkiem pkt III 6 Skipass podlega zwrotowi tylko i wyłącznie w następujących przypadkach:

a. przy czynnych wszystkich trasach narciarskich wraz nartostradą nastąpiło wstrzymanie ruchu jednocześnie wszystkich kolei linowych tj: Kasprowy Wierch, Gąsienicowa i Goryczkowa, gdy przerwa ciąгла w okresie ważności skipassu była dłuższa niż 1 godzina

b. w przypadku nieczynnej nartostrady do Kuźnic nastąpiło wstrzymanie ruchu kolei linowej Gąsienicowa i Goryczkowa, gdy przerwa ciąгла w okresie ważności skipassu była dłuższa niż 1 godzina.

8. W sytuacjach wskazanych w pkt III 7 zwracana jest należność pomniejszona o cenę przejazdu KL Kasprowy Wierch tj. kwotę biletu normalnego do góry przy skipassie normalnym (43,00 zł) i kwotę biletu ulgowego do góry zł przy skipassie ulgowym (38,00 zł).

W przypadku skipassu rodzinnego zwrot należności proporcjonalnie do sprzedaży:

Osoby dorosłe zwrot pomniejszony o kwotę biletu normalnego do góry na KL Kasprowy Wierch (43,00zł/każdej z osób), pierwsze dziecko -20% wartości biletu ulgowego do góry na KL Kasprowy Wierch tj. 30,40 zł, każde następne dziecko - 50% wartości tj. 19,00 zł.

Zwrot można dokonać w okresie do 30 dni od daty zakupu skipassa.

9. Z tytułu niewykorzystania skipassu wielodniowego zwrotowi podlega tylko i wyłącznie kwota za dzień, w którym skipass był nie wykorzystany, według zasad dotyczących zwrotu skipassów jednodniowych (100% zwrot za każdy dzień niewykorzystany zgodnie z pkt. 6 i częściowy zwrot wg. pkt. 7 i 8). Kwotę za skipass należy podzielić na ilość dni i dokonać obliczeń wg. ww zasad. Zwrot taki może być realizowany po upływie okresu ważności skipassu.

10. Jeżeli w okresie ważności skipassu wielodniowego koleje linowe były czynne, skipass nie podlega zwrotowi.