

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW do Jaskini Raj

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży, rezerwacji, płatności, odbioru, zmiany, rezygnacji, zwrotu oraz reklamacji biletów wstępu do Jaskini Raj.
2. Regulamin stosuje się do sprzedaży biletów indywidualnych i grupowych, prowadzonej za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej, w kasie biletowej, za pośrednictwem formularza rezerwacyjnego, jeżeli dana forma została udostępniona przez Operatora.
3. Operatorem Jaskini Raj jest Przedsiębiorstwo Turystyczne „Łysogóry” sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach, ul. Sienkiewicza 78, 25-501 Kielce, NIP: 657-031-09-18, KRS: 0000134800, kapitał zakładowy: 130.000,00 zł, BDO: 000191139.
4. Regulamin stanowi integralną część umowy sprzedaży biletu oraz umowy o świadczenie usługi zwiedzania. Dokonanie zakupu biletu, złożenie rezerwacji, opłacenie rezerwacji albo skorzystanie z usługi oznacza akceptację Regulaminu.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej Operatora w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i odtworzenie.

§ 2. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie pojęć:

- 1) **Bilet** — dokument, potwierdzenie rezerwacji, plik elektroniczny, kod, wydruk albo inny dokument uprawniający do skorzystania z usługi zwiedzania w oznaczonym dniu i o oznaczonej godzinie.
- 2) **Klient** — osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna dokonująca zakupu biletu lub rezerwacji.
- 3) **Zamawiający** — Klient dokonujący rezerwacji albo zakupu biletów, w szczególności osoba działająca w imieniu grupy zorganizowanej.
- 4) **Konsument** — osoba fizyczna dokonująca zakupu biletu lub rezerwacji w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 5) **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** — osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.
- 6) **System sprzedaży internetowej** — system informatyczny udostępniany przez Operatora, umożliwiający wybór terminu, liczby biletów, dokonanie rezerwacji, płatności oraz otrzymanie potwierdzenia rezerwacji.
- 7) **Termin zwiedzania** — dzień i godzina wejścia wskazane w potwierdzeniu rezerwacji, bilecie albo innym dokumencie wystawionym przez Operatora.
- 8) **Bilety indywidualne** — bilety obejmujące zakup lub rezerwację dla nie więcej niż 15 osób.
- 9) **Bilety grupowe** — bilety obejmujące zakup lub rezerwację dla grup zorganizowanych powyżej 15 osób.
- 10) **Dział Rezerwacji** — jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę rezerwacji i sprzedaży biletów.
- 11) **Operator** — Przedsiębiorstwo Turystyczne „Łysogóry” sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach, ul. Sienkiewicza 78, 25-501 Kielce, NIP: 657-031-09-18, KRS: 0000134800, kapitał zakładowy: 130.000,00 zł, BDO: 000191139.

§ 3. Sezon turystyczny i dostępność zwiedzania

1. Zwiedzanie Jaskini Raj jest dostępne w sezonie turystycznym od 15 stycznia do 15 listopada danego roku kalendarzowego.
2. Dostępność zwiedzania zależy od liczby wolnych miejsc, limitów wejść, wymogów bezpieczeństwa, warunków technicznych, organizacji ruchu turystycznego, wymogów ochrony przyrody oraz decyzji właściwych organów.
3. Zamówienia i rezerwacje złożone przed rozpoczęciem sezonu mogą zostać przyjęte warunkowo. Ich realizacja zależy od uzyskania wymaganej zgody albo pozwolenia właściwego organu na udostępnienie Jaskini Raj do zwiedzania w danym sezonie.
4. Jeżeli wymagana zgoda albo pozwolenie nie zostaną wydane, Operator poinformuje Zamawiającego o braku możliwości realizacji zwiedzania i zwróci zapłaconą cenę biletów.
5. Operator może czasowo ograniczyć albo zawiesić sprzedaż biletów lub zwiedzanie, jeżeli jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa, technicznymi, organizacyjnymi, ochroną przyrody, decyzją właściwego organu, siłą wyższą albo innymi okolicznościami niezależnymi od Operatora.

§ 4. Rodzaje biletów i zasady sprzedaży

1. Operator prowadzi sprzedaż biletów indywidualnych oraz grupowych.
2. System sprzedaży internetowej umożliwia zakup biletów indywidualnych dla nie więcej niż 15 osób. Zakupy i rezerwacje obejmujące powyżej 15 osób są traktowane jako rezerwacje grupowe.
3. Zakup biletu jest możliwy wyłącznie na konkretny dzień i konkretną godzinę zwiedzania.
4. Ceny biletów, rodzaje biletów, ewentualne ulgi oraz warunki korzystania z ulg określa aktualny cennik dostępny na stronie internetowej Operatora, w systemie sprzedaży internetowej albo w kasie biletowej.
5. Ceny biletów są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT.

§ 5. Sprzedaż i płatność za bilety indywidualne

1. Zakupu biletów indywidualnych można dokonać:
 - 1) przez system sprzedaży internetowej;
 - 2) w kasie Jaskini Raj w dniu zwiedzania — pod warunkiem dostępności wolnych biletów.
2. W celu zakupu biletów przez system sprzedaży internetowej Klient wybiera rodzaj biletu, termin zwiedzania i liczbę biletów, podaje wymagane dane, akceptuje Regulamin oraz dokonuje płatności.
3. Po złożeniu zamówienia Dział Rezerwacji albo system sprzedaży internetowej przesyła Zamawiającemu potwierdzenie rezerwacji biletów. Rezerwacja staje się skuteczna po dokonaniu płatności zgodnie z Regulaminem, chyba że z treści potwierdzenia rezerwacji wyraźnie wynika inny warunek jej skuteczności.
4. Potwierdzenie skutecznej rezerwacji jest dowodem zawarcia umowy o świadczenie usługi zwiedzania.
5. Potwierdzenie rezerwacji w formie papierowej albo elektronicznej należy okazać w kasie Jaskini Raj w dniu zwiedzania.
6. Bilety zakupione przez system sprzedaży internetowej należy odebrać w kasie Jaskini Raj najpóźniej 15 minut przed terminem zwiedzania.

7. Zakupu biletów w kasie można dokonać najpóźniej 15 minut przed godziną planowanego wejścia, jeżeli dostępne są wolne miejsca. Operator nie gwarantuje dostępności biletów w kasie.
8. Zakup biletów przez system sprzedaży internetowej może być realizowany:
 - 1) przez platformę płatności online Przelewy24;
 - 2) przelewem bankowym — jeżeli Regulamin dopuszcza taką formę dla danej rezerwacji.
9. Rezerwacja jest ważna wyłącznie w przypadku dokonania płatności przez Przelewy24. Nieopłacone bilety wracają do wolnej sprzedaży.
10. Zamówienie nieopłacone w terminie zostaje automatycznie anulowane, a bilety wracają do wolnej sprzedaży. Za datę zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Operatora.

§ 6. Rezerwacje i płatności za bilety grupowe

1. Rezerwacje grupowe dotyczą grup zorganizowanych powyżej 15 osób.
2. Rezerwacji grupowej można dokonać:
 - 1) przez formularz dla grup zorganizowanych dostępny na stronie internetowej Operatora;
3. W celu zakupu biletów grupowych Zamawiający składa zamówienie zawierające prawdziwe i kompletne dane, wybiera termin zwiedzania i liczbę biletów, akceptuje Regulamin, otrzymuje od Działu Rezerwacji potwierdzenie rezerwacji oraz dokonuje zapłaty 100% ceny za zamówione bilety.
4. Samo wysłanie zgłoszenia rezerwacyjnego nie oznacza przyjęcia rezerwacji przez Operatora.
5. Po otrzymaniu zamówienia i sprawdzeniu możliwości jego realizacji Dział Rezerwacji przesyła Zamawiającemu potwierdzenie zamówienia albo informację o odmowie przyjęcia zamówienia. Potwierdzenie lub odmowa są przesyłane na adres e-mail
6. Potwierdzenie zamówienia jest dowodem zawarcia umowy o świadczenie usługi zwiedzania, zawartej pod warunkiem zawieszającym dokonania przez Zamawiającego zapłaty ceny w terminie określonym w Regulaminie.
7. Po wydaniu potwierdzenia zamówienia wszelkie zmiany zamówienia mogą nastąpić wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu z Działem Rezerwacji w formie dokumentowej, w szczególności pocztą elektroniczną.
8. Operator może odmówić przyjęcia rezerwacji grupowej, jeżeli brak jest wolnych miejsc, zgłoszona liczba uczestników przekracza możliwości organizacyjne, Zamawiający nie podał wymaganych danych albo przyjęcie rezerwacji jest niemożliwe z przyczyn technicznych, organizacyjnych, bezpieczeństwa, ochrony przyrody lub z uwagi na decyzję właściwego organu.
9. Jeżeli zamówienie grupowe zostało dokonane wcześniej niż jeden miesiąc przed terminem zwiedzania, Zamawiający zobowiązany jest zapłacić 100% ceny w terminie 7 dni od dnia wystawienia potwierdzenia zamówienia.
10. Jeżeli zamówienie grupowe zostało dokonane w terminie krótszym niż jeden miesiąc przed terminem zwiedzania, Zamawiający zobowiązany jest zapłacić 100% ceny w terminie 3 dni od dnia wystawienia potwierdzenia zamówienia.
11. Brak zapłaty w terminie powoduje automatyczne anulowanie zamówienia, a bilety wracają do wolnej sprzedaży.

12. Za datę zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Operatora. Zapłaty należy dokonać na rachunek bankowy wskazany w potwierdzeniu zamówienia. W tytule wpłaty należy podać numer zamówienia, termin zwiedzania oraz pełną nazwę Zamawiającego.
13. Po dokonaniu zapłaty Zamawiający może odebrać bilety w formie papierowej w kasie Jaskini Raj w dniu zwiedzania. Brak odbioru biletów nie uprawnia do zwrotu ceny.

§ 7. Faktury

1. Klient może zażądać wystawienia faktury zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Jeżeli zgodnie z obowiązującymi przepisami faktura powinna zostać wystawiona przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur, zwanego dalej „KSeF”, Operator wystawi fakturę jako fakturę ustrukturyzowaną w KSeF.
3. Jeżeli faktura nie podlega obowiązkowi wystawienia w KSeF albo przepisy dopuszczają wystawienie faktury poza KSeF, Operator może wystawić fakturę w innej dopuszczalnej prawem formie, w szczególności elektronicznej albo papierowej.
4. Żądanie wystawienia faktury powinno zostać zgłoszone:
 - 1) w przypadku zakupu online — w procesie zakupu, przez zaznaczenie odpowiedniej opcji i podanie danych do faktury;
 - 2) w przypadku rezerwacji grupowej — przy składaniu zamówienia albo najpóźniej przed wystawieniem dokumentu sprzedaży;
 - 3) w przypadku zakupu w kasie — przed zakończeniem transakcji.
5. Klient zobowiązany jest podać prawidłowe i kompletne dane niezbędne do wystawienia faktury, w szczególności imię i nazwisko albo nazwę firmy, adres, NIP — jeżeli faktura ma zostać wystawiona na podatnika VAT albo inny podmiot posługujący się NIP — oraz adres e-mail do kontaktu w sprawie faktury, jeżeli jest wymagany.
6. Jeżeli faktura ma zostać wystawiona na podatnika VAT, Klient powinien podać NIP przed wystawieniem paragonu fiskalnego, jeżeli paragon jest wystawiany. Brak podania NIP przed wystawieniem paragonu może uniemożliwić późniejsze wystawienie faktury na podatnika VAT.
7. Jeżeli Klient jest podatnikiem albo innym podmiotem zobowiązanym do odbierania faktur w KSeF, faktura wystawiona przez Operatora w KSeF będzie udostępniona Klientowi w KSeF zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. W przypadkach, w których Klient nie korzysta z KSeF albo przepisy wymagają lub dopuszczają przekazanie faktury poza KSeF, Operator może przekazać fakturę albo informację o jej wystawieniu w sposób dopuszczalny prawem, w szczególności na adres e-mail wskazany przez Klienta albo w formie papierowej.
9. Brak danych do faktury, podanie danych niepełnych, błędnych albo po terminie może skutkować odmową wystawienia faktury albo brakiem możliwości wystawienia faktury na wskazane dane, jeżeli wynika to z obowiązujących przepisów prawa.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta błędnych, niepełnych albo nieaktualnych danych do faktury.
11. W przypadku awarii, niedostępności KSeF, pracy w trybie offline albo innych okoliczności przewidzianych w przepisach dotyczących KSeF, Operator wystawi lub przekaże fakturę zgodnie z zasadami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa.

§ 8. Odbiór biletów i organizacja zwiedzania

1. Po skutecznym dokonaniu rezerwacji albo zakupu Operator przesyła Zamawiającemu potwierdzenie rezerwacji albo potwierdzenie zamówienia, w szczególności w formie wiadomości e-mail, dokumentu PDF, numeru rezerwacji lub kodu identyfikacyjnego.
2. W dniu zwiedzania Klient powinien okazać w kasie potwierdzenie rezerwacji, numer rezerwacji albo inny dokument umożliwiający identyfikację zakupu. Brak możliwości identyfikacji rezerwacji może skutkować odmową dopuszczenia do zwiedzania.
3. Zwiedzanie odbywa się wyłącznie w terminie wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji, potwierdzeniu zamówienia albo na bilecie.
4. Osoby zwiedzające Jaskinię Raj są zobowiązane zgłosić się na 15 minut przed wyznaczoną godziną zwiedzania.
5. Zwiedzanie Jaskini Raj odbywa się w grupach maksymalnie 15-osobowych. Osoby z grupy danego Zamawiającego mogą rozpocząć zwiedzanie z innymi osobami w ramach utworzenia maksymalnie 15-osobowej grupy zwiedzających.
6. Wejścia grup następują co 15 minut. Czas zwiedzania wynosi około 45 minut.
7. W cenę biletu wliczona jest usługa przewodnika w języku polskim.
8. W przypadku grup szkolnych jednemu opiekunowi każdej wchodzącej grupy przysługuje prawo do bezpłatnego wejścia do Jaskini Raj.
9. Zwiedzający są zobowiązani do przestrzegania Regulaminu, poleceń przewodnika i personelu, zasad bezpieczeństwa, poszanowania obiektu, przyrody i innych zwiedzających.
10. Operator może odmówić udziału w zwiedzaniu osobie, która narusza zasady bezpieczeństwa, nie wykonuje poleceń personelu, zachodzi podejrzenie, że znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub innych substancji ograniczających zdolność bezpiecznego uczestniczenia w zwiedzaniu, zachowuje się agresywnie, wulgarnie, zakłóca zwiedzanie albo stwarza zagrożenie dla siebie, innych osób, obiektu lub przyrody.
11. Odmowa udziału w zwiedzaniu z przyczyn wskazanych w ust. 10 nie uprawnia do zwrotu ceny biletu.

§ 9. Spóźnienie, zmiany rezerwacji i brak odbioru biletów

1. W przypadku spóźnienia się Klienta, grupy albo uczestników grupy na wyznaczoną godzinę zwiedzania Operator nie zapewnia możliwości wejścia w innym terminie ani o innej godzinie.
2. W przypadku niezgłoszenia się po odbiór zakupionych biletów, niestawienia się zwiedzających w terminie zwiedzania albo spóźnienia się, wpłata za bilety nie podlega zwrotowi.
3. Operator może, ale nie ma obowiązku, zaproponować wejście w innym terminie lub o innej godzinie, jeżeli pozwalają na to dostępne miejsca, organizacja ruchu turystycznego oraz względy bezpieczeństwa.
4. Po wydaniu potwierdzenia rezerwacji albo potwierdzenia zamówienia zmiana rezerwacji może nastąpić wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu z Działem Rezerwacji.
5. Zmiana terminu zwiedzania, liczby biletów lub danych rezerwacji jest możliwa wyłącznie w przypadku dostępności miejsc oraz pod warunkiem, że zmiana jest możliwa organizacyjnie.
6. Zmniejszenie liczby biletów traktuje się jak częściową rezygnację i podlega zasadom określonym w § 10 albo § 11 Regulaminu.
7. Operator może odmówić zmiany rezerwacji, jeżeli zmiana jest niemożliwa z przyczyn technicznych, organizacyjnych, bezpieczeństwa, ochrony przyrody albo z uwagi na brak dostępnych miejsc.

§ 10. Rezygnacja z biletów indywidualnych

1. Rezygnacja z zamówienia indywidualnego jest możliwa najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień zwiedzania do godziny 14:00.
2. Rezygnacja powinna zostać dokonana w formie dokumentowej, w szczególności przez wysłanie wiadomości e-mail na adres: jaskiniaraj@lysogory.com.pl.
3. Oświadczenie o rezygnacji powinno określać numer rezerwacji, liczbę biletów objętych rezygnacją, termin zwiedzania oraz dane Zamawiającego umożliwiające identyfikację rezerwacji.
4. O zachowaniu terminu rezygnacji decyduje data i godzina doręczenia oświadczenia Operatorowi.
5. W przypadku dotrzymania terminu rezygnacji Zamawiający otrzyma zwrot ceny biletów objętych rezygnacją, po potrąceniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 5 zł.
6. W przypadku niedotrzymania terminu rezygnacji wpłata za bilety nie podlega zwrotowi.
7. Rezygnacja częściowa obejmująca część biletów z zamówienia indywidualnego jest dopuszczalna na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.

§ 11. Rezygnacja z biletów grupowych

1. Rezygnacja z zakupionych biletów grupowych za zwrotem wpłaconej ceny jest dopuszczalna przy zachowaniu terminów określonych poniżej.
2. Rezygnacja z całości zamówienia grupowego albo zmniejszenie liczby biletów o więcej niż 10 biletów jest możliwe nie później niż na 60 dni kalendarzowych przed terminem zwiedzania.
3. Rezygnacja z biletów grupowych w liczbie do 10 sztuk jest możliwa nie później niż na 14 dni przed terminem zwiedzania.
4. Rezygnacja powinna zostać dokonana w formie dokumentowej, w szczególności przez wysłanie wiadomości e-mail na adres: jaskiniaraj@lysogory.com.pl.
5. Oświadczenie o rezygnacji powinno zawierać dane Zamawiającego, numer zamówienia albo rezerwacji, termin zwiedzania, liczbę biletów objętych rezygnacją oraz dane umożliwiające dokonanie zwrotu, jeżeli są niezbędne.
6. O zachowaniu terminu rezygnacji decyduje data i godzina doręczenia oświadczenia Operatorowi.
7. W przypadku dotrzymania terminów dopuszczalnej rezygnacji Zamawiający otrzyma zwrot ceny biletów objętych rezygnacją, po potrąceniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 20 zł.
8. W przypadku niedotrzymania terminów dopuszczalnej rezygnacji albo niestawienia się w terminie zwiedzania Zamawiającemu nie przysługuje zwrot ceny zakupionych biletów.

§ 12. Brak ustawowego prawa odstąpienia i zwroty płatności

1. Bilet jest sprzedawany na oznaczony dzień i oznaczoną godzinę zwiedzania.
2. Klientowi będącemu Konsumentem albo Przedsiębiorcą na prawach konsumenta nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, jeżeli umowa dotyczy usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, a w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
3. Postanowienie ust. 2 nie wyłącza umownego prawa rezygnacji z biletów na zasadach określonych w § 10 i § 11 Regulaminu.
4. Zwrot ceny biletów następuje w przypadkach określonych w Regulaminie.

5. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Zamawiający, chyba że Zamawiający wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu.
6. Jeżeli zwrot ma zostać dokonany przelewem bankowym, Zamawiający jest zobowiązany podać numer rachunku bankowego właściwy do dokonania zwrotu.
7. Zwrot następuje w terminie do 14 dni od dnia pozytywnej weryfikacji podstawy zwrotu, chyba że przepisy prawa przewidują inny termin.
8. Operator może wstrzymać zwrot do czasu uzyskania danych niezbędnych do jego dokonania albo wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do identyfikacji płatności.

§ 13. Odwołanie albo ograniczenie zwiedzania przez Operatora

1. Operator może odwołać, przerwać, ograniczyć albo zmienić organizację zwiedzania w przypadku:
 - 1) decyzji, zakazu, ograniczenia albo zalecenia właściwego organu;
 - 2) okresowego wyłączenia Jaskini Raj ze zwiedzania;
 - 3) zagrożenia bezpieczeństwa osób lub obiektu;
 - 4) awarii technicznej;
 - 5) konieczności ochrony przyrody;
 - 6) zdarzeń losowych, siły wyższej, zarządzeń władz albo innych okoliczności, którym Operator nie mógł zapobiec.
2. W przypadku braku możliwości zwiedzenia Jaskini Raj z przyczyn wskazanych w ust. 1 Operator powiadamia Zamawiającego o braku możliwości realizacji zwiedzania.
3. Zamawiającemu przysługuje wówczas zwrot zapłaconej ceny biletu albo możliwość zmiany terminu zwiedzania, jeżeli Operator udostępni taką możliwość i dostępne są wolne miejsca.
4. Jeżeli Zamawiający nie zaakceptuje proponowanego nowego terminu, przysługuje mu zwrot zapłaconej ceny biletu.
5. Odpowiedzialność finansowa Operatora za brak możliwości zwiedzenia Jaskini Raj z przyczyn wskazanych w ust. 1 jest ograniczona do zwrotu zapłaconej ceny biletu, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dodatkowe koszty poniesione przez Klienta, w szczególności koszty dojazdu, noclegu, parkingu, wyżywienia albo utraconych korzyści, chyba że odpowiedzialność taka wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 14. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Operator świadczy drogą elektroniczną usługi polegające w szczególności na udostępnieniu systemu sprzedaży internetowej, umożliwieniu złożenia zamówienia lub rezerwacji, dokonania płatności online, przesłania potwierdzenia rezerwacji albo zamówienia oraz obsłudze zapytań i reklamacji.
2. Korzystanie z usług elektronicznych wymaga urządzenia z dostępem do Internetu, aktualnej przeglądarki internetowej, aktywnego adresu e-mail oraz włączenia obsługi plików cookies i JavaScript, jeżeli jest to konieczne do prawidłowego działania systemu.
3. Klient zobowiązany jest korzystać z systemu sprzedaży internetowej zgodnie z prawem, Regulaminem, dobrymi obyczajami i przeznaczeniem systemu.
4. Klient nie może dostarczać treści bezprawnych, w szczególności naruszających prawa osób trzecich, zakłócających działanie systemu, zawierających wirusy, złośliwe oprogramowanie albo dane nieprawdziwe.

5. Operator może czasowo ograniczyć dostęp do systemu z przyczyn technicznych, konserwacyjnych, bezpieczeństwa lub organizacyjnych.
6. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych rozpatrywane są zgodnie z § 17 Regulaminu.

§ 15. Odpowiedzialność Klienta i Zamawiającego

1. Klient odpowiada za prawdziwość, kompletność i poprawność danych podanych przy zakupie albo rezerwacji.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawdziwych, błędnych, niepełnych albo nieaktualnych danych ani za zakłócenia transmisji danych wynikające z przyczyn niezależnych od Operatora.
3. W przypadku rezerwacji grupowej Zamawiający odpowiada za prawidłowe określenie liczby uczestników, terminową płatność, przekazanie uczestnikom informacji organizacyjnych, stawienie się grupy w terminie, współpracę z personelem oraz poinformowanie uczestników o obowiązku przestrzegania Regulaminu.
4. Klient, Zamawiający oraz uczestnicy zwiedzania ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone Operatorowi albo osobom trzecim na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

§ 16. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów, Zamawiających oraz innych osób, których dane są przetwarzane w związku ze sprzedażą, rezerwacją i realizacją usługi zwiedzania, jest Przedsiębiorstwo Turystyczne „Łysogóry” sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach, ul. Sienkiewicza 78, 25-501 Kielce, NIP: 657-031-09-18, KRS: 0000134800.
2. Z Administratorem można skontaktować się pisemnie na adres siedziby, pocztą elektroniczną albo telefonicznie — przy użyciu danych kontaktowych wskazanych na stronie internetowej Administratora.
3. Jeżeli Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, kontakt z nim jest możliwy pod adresem wskazanym na stronie internetowej albo w odrębnej klauzuli informacyjnej. Jeżeli inspektor nie został wyznaczony, w sprawach ochrony danych należy kontaktować się bezpośrednio z Administratorem.
4. Administrator może przetwarzać następujące dane:
 - 1) przy zakupie lub rezerwacji biletu indywidualnego: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania lub korespondencyjny, dane zamówienia, numer rezerwacji, numer biletu, termin zwiedzania, liczba i rodzaj biletów, cena, status płatności oraz dane techniczne związane z korzystaniem z systemu sprzedaży internetowej, w tym adres IP, identyfikatory cookies, dane przeglądarki, urządzenia oraz datę i godzinę aktywności w systemie;
 - 2) przy rezerwacji grupowej: imię i nazwisko osoby dokonującej rezerwacji, nazwę podmiotu, szkoły, instytucji, biura podróży albo organizatora wyjazdu, stanowisko lub funkcję osoby kontaktowej, adres e-mail, numer telefonu, adres korespondencyjny, dane rezerwacji, termin zwiedzania, liczbę uczestników i opiekunów, rodzaj biletów, cenę, status płatności oraz informacje organizacyjne dotyczące grupy;
 - 3) przy wystawieniu faktury: imię i nazwisko albo nazwę firmy, adres zamieszkania, siedziby albo miejsca prowadzenia działalności, NIP, adres e-mail do wysyłki faktury

- elektronicznej oraz dane transakcji wymagane przepisami podatkowymi i rachunkowymi;
- 4) przy płatnościach i zwrotach: dane identyfikujące płatność, kwotę, datę i status płatności, numer rachunku bankowego oraz dane przekazywane przez operatora płatności w zakresie niezbędnym do potwierdzenia płatności, rozliczenia transakcji lub dokonania zwrotu;
 - 5) przy reklamacjach, zmianach, zwrotach i korespondencji: dane identyfikacyjne i kontaktowe, numer biletu lub rezerwacji, treść korespondencji, opis zgłoszenia, reklamacji lub żądania oraz dane niezbędne do rozpatrzenia sprawy;
 - 6) przy dochodzeniu roszczeń albo obronie przed roszczeniami: dane identyfikacyjne, kontaktowe oraz dane dotyczące umowy, rezerwacji, płatności, reklamacji, korespondencji i przebiegu realizacji usługi.
5. Administrator może przetwarzać dane uczestników grupy, jeżeli zostaną przekazane przez Zamawiającego albo są niezbędne do realizacji usługi, w szczególności dane dotyczące prawa do biletu ulgowego, statusu opiekuna grupy albo inne dane organizacyjne. Administrator nie wymaga imiennej listy uczestników, chyba że jest to uzasadnione szczególnymi względami organizacyjnymi, bezpieczeństwa albo wynika z przepisów prawa.
6. Dane są przetwarzane w celu:
- 1) przyjęcia i obsługi zamówienia lub rezerwacji oraz wykonania umowy — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - 2) obsługi płatności i zwrotów — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a w zakresie obowiązków księgowych i podatkowych również art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - 3) wystawienia i przechowywania faktur oraz dokumentacji księgowej — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - 4) obsługi reklamacji, zgłoszeń, zapytań, zmian rezerwacji i korespondencji — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO albo art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
 - 5) zapewnienia działania i bezpieczeństwa systemu sprzedaży internetowej, przeciwdziałania nadużyciom i analizy błędów — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
 - 6) dochodzenia roszczeń albo obrony przed roszczeniami — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
 - 7) realizacji obowiązków prawnych Operatora — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - 8) przesyłania informacji marketingowych, newslettera lub informacji handlowych — wyłącznie na podstawie odrębnej zgody, tj. art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
7. Podanie danych jest dobrowolne, jednak brak danych wymaganych może uniemożliwić zakup biletu, dokonanie rezerwacji, wystawienie faktury, rozpatrzenie reklamacji albo dokonanie zwrotu.
8. Dane mogą być przekazywane podmiotom obsługującym system sprzedaży lub rezerwacji, operatorom płatności, bankom, dostawcom usług hostingowych, informatycznych, księgowych, podatkowych, prawnych, pocztowych, komunikacyjnych, archiwizacyjnych, a także organom publicznym, sądom i urzędom, jeżeli obowiązek udostępnienia danych wynika z przepisów prawa.
9. Dane będą przechowywane przez czas niezbędny do wykonania umowy, obsługi rezerwacji, płatności, reklamacji i korespondencji, a następnie do upływu terminów przedawnienia roszczeń. Dane zawarte w dokumentach księgowych i podatkowych będą przechowywane

przez okres wymagany przepisami prawa. Dane przetwarzane na podstawie zgody będą przechowywane do czasu jej wycofania, chyba że wcześniej ustanie cel przetwarzania.

10. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, otrzymania kopii danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie Administratora, wycofania zgody oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Dane osobowe nie będą wykorzystywane do podejmowania decyzji w sposób wyłącznie zautomatyzowany, w tym do profilowania, które wywoływałyby wobec Klienta skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego wpływało.
12. Administrator nie zamierza przekazywać danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy ani do organizacji międzynarodowych, chyba że okaże się to konieczne w związku z korzystaniem z określonych dostawców usług informatycznych lub narzędzi technicznych. W takim przypadku przekazanie nastąpi wyłącznie przy zastosowaniu mechanizmów wymaganych przez RODO.
13. Jeżeli Zamawiający dokonuje rezerwacji w imieniu innych osób, zobowiązany jest przekazać im informacje o przetwarzaniu ich danych osobowych w zakresie, w jakim dane tych osób zostały udostępnione Administratorowi.
14. Szczegółowe informacje dotyczące plików cookies oraz podobnych technologii mogą być określone w polityce prywatności albo polityce cookies dostępnej na stronie internetowej Administratora.

§ 17. Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację w zakresie niedotrzymania warunków umowy przez Operatora, działania systemu sprzedaży internetowej, płatności, rezerwacji lub realizacji usługi zwiedzania.
2. Reklamację można złożyć pisemnie na adres Operatora albo pocztą elektroniczną na adres: jaskiniaraj@lysogory.com.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko albo nazwę Klienta, dane kontaktowe, numer biletu albo rezerwacji, datę i godzinę zwiedzania, opis sytuacji oraz żądanie Klienta, jeżeli jest zgłaszane.
4. Do reklamacji należy dołączyć bilet, potwierdzenie rezerwacji albo inny dowód zakupu biletu, jeżeli Klient posiada taki dokument.
5. Reklamację należy zgłosić niezwłocznie po zaistnieniu podstawy do jej zgłoszenia.
6. Operator rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej doręczenia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga uzupełnienia informacji, Operator może zwrócić się do Klienta o ich przekazanie.
7. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie odpowiadającej formie złożenia reklamacji, chyba że Klient wskaże inny sposób kontaktu.
8. Złożenie reklamacji nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 18. Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów

1. Klient będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Konsument może w szczególności zwrócić się o pomoc do właściwego miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów.

3. Informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają prawa Klienta do dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem powszechnym.

§ 19. Zmiany Regulaminu

1. Operator może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, sposobu sprzedaży albo rezerwacji biletów, metod płatności, organizacji zwiedzania, danych Operatora albo konieczności dostosowania Regulaminu do wymogów bezpieczeństwa, ochrony przyrody lub decyzji właściwych organów.
2. Do zamówień i rezerwacji złożonych przed wejściem w życie zmiany Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili złożenia zamówienia albo rezerwacji, chyba że zmiana jest korzystna dla Klienta albo bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
3. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej Operatora.

§ 20. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przepisy o ochronie danych osobowych.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne, bezskuteczne albo niewykonalne, nie wpływa to na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
3. Spory wynikające z umów zawieranych na podstawie Regulaminu będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, ustalony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Postanowienie ust. 3 nie narusza przepisów o właściwości sądu w sprawach z udziałem Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2026 r.