

## III. REKLAMACJE I ZWROTY

1. Złe warunki narciarskie i atmosferyczne oraz znaczna frekwencja na kolejach i wyciągach nie stanowią podstawy do całkowitego i częściowego zwrotu należności za karnet lub bilet.
2. Zwrot niewykorzystanych uprawnień terminowych możliwy jest jedynie w wyniku przestoju wszystkich kolei i wyciągów Ośrodków trwający ponad 1 godzinę.

W przypadku karnetów jednodniowych lub kilkudniowych:

W razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych przed godziną 12:00, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z co najmniej 50% infrastruktury narciarskiej (ilość urządzeń transportu linowego) objętej danym karnetem i planowo dostępnej według komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej <http://www.skrzyczne.cos.pl>, klientowi przysługuje:

- Bezpłatny 1-dniowy karnet obowiązujący wyłącznie na terenie Ośrodka Narciarskiego COS Skrzyczne.
- Zwrot całości ceny za karnet – w przypadku karnetów jednodniowych lub w przypadku karnetów kilkudniowych zwrot części ceny za karnet, równy proporcjonalnie cenie na paragonie za każdy niewykorzystany dzień. Zwrot należności klient otrzymuje w gotówce.

W razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych po godzinie 12:00, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z co najmniej 50% infrastruktury narciarskiej (ilość urządzeń transportu linowego) objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej <http://www.skrzyczne.cos.pl>, klientowi przysługuje:

- Bezpłatny czterogodzinny karnet obowiązujący wyłącznie na terenie Ośrodka Narciarskiego COS Skrzyczne.
- Zwrot 50% ceny za karnet – w przypadku karnetów jednodniowych
- Zwrot części ceny za karnet, równy proporcjonalnie 50% ceny na paragonie za niewykorzystany dzień w przypadku karnetów kilkudniowych. Zwrot należności klient otrzymuje w gotówce.

W przypadku karnetów godzinowych obowiązujących od godziny 12:00, 13:00 lub 14:00, w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z co najmniej 50% infrastruktury narciarskiej (ilość urządzeń transportu linowego) objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej <http://www.skrzyczne.cos.pl>, klientowi przysługuje zwrot całości ceny za karnet. Zwrot następuje w gotówce.

W przypadku karnetów czterogodzinnych ważnych tylko na Ośrodku Narciarskim COS Skrzyczne w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z co najmniej 50% infrastruktury narciarskiej (ilość urządzeń transportu linowego) objętej danym karnetem i planowo dostępnej wg komunikatu narciarskiego opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej <http://www.skrzyczne.cos.pl>, klientowi przysługuje:

- Bezpłatny czterogodzinny karnet obowiązujący wyłącznie na terenie Ośrodka Narciarskiego COS Skrzyczne.
- Zwrot 50% ceny za karnet. Zwrot należności klient otrzymuje w gotówce.

3. W przypadku biletów turystycznych, w razie wyłączenia z przyczyn technicznych działania urządzeń transportowych, które uniemożliwia przez okres dłuższy niż 60 minut korzystanie z infrastruktury objętej danym biletem i planowo dostępnej wg komunikatu opublikowanego na dany dzień na stronie internetowej <http://www.skrzyczne.cos.pl>, klientowi przysługuje do wykorzystania w innym terminie (w okresie bieżącego sezonu) bilet taki sam, jaki był zakupiony na dany dzień, kiedy ośrodek nie mógł funkcjonować lub

zwrot pieniędzy proporcjonalnie do wykorzystania usługi według ceny na paragonie. Zwrot należności klient otrzymuje w gotówce.

4. Bilety i karnety promocyjne nie podlegają zwrotowi.
5. Kaucja nie podlega zwrotowi w wypadku utraty lub widocznego uszkodzenia mechanicznego karty.
6. Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu kosztów zakwaterowania, dojazdu, wyżywienia, wypożyczenia sprzętu i ubezpieczenia w przypadku wyłączenia kolei z jakichkolwiek przyczyn.
7. Po upływie sezonu, tj. 20 kwietnia każdego roku bilety i karnety tracą ważność i nie będą zwracane.
8. Reklamacje i zwroty uwzględniane są wyłącznie na podstawie paragonu fiskalnego.
9. Na życzenie personelu lub organów kontroli, należy okazać kartę. Odmowa okazania, skutkuje zablokowaniem możliwości dalszego korzystania z karty.
10. Użytkownikiem karnetu terminowego może być tylko i wyłącznie osoba, która posłużyła się karnetem w momencie pierwszego przejścia przez bramkę.
11. W przypadku nieprzestrzegania postanowień niniejszego regulaminu, łamania zasad Kodeksu narciarskiego FIS, próby wyłudzenia przejścia lub posługiwania się karnetem przez osobę nieuprawnioną, karnet zostanie zablokowany, a posiadaczowi przysługuje prawo tylko i wyłącznie do zwrotu kaucji za kartę (nie dotyczy kart nabytych w systemie GOPASS).
12. Wszelkie reklamacje można wysłać na adres [reklamacje.skrzyczne@cos.pl](mailto:reklamacje.skrzyczne@cos.pl).
13. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH:

Informacje na temat ochrony danych osobowych w Ośrodku Narciarskim COS Skrzyczne można znaleźć na stronie <https://cos.pl/3338/ochrona-danych-osobowych-rodo>.

Dyrektor COS-OPO w Szczyrku

Tomasz Laszczak

(Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym)