

Kopalnia Soli Bochnia sp. z o.o.



32-700 Bochnia, ul. Campi 15
SEKRETARIAT: 14 615 24 02 FAX: 14 612 47 18
REGON: 000867845 NIP: 868-00-00-485
e-mail: sekretariat@kopalnia-bochnia.pl



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization
Organizacja Narodów
Zjednoczonych
dla Wychowania,
Nauki i Kultury



Wieliczka and Bochnia Royal Salt Mines
Inscribed on the World
Heritage List in 1978, 2013
Kopalnie Soli
w Wieliczce i Bochni
wpisane na Listę Światowego
Dziedzictwa w roku 1978, 2013

REGULAMIN POBYTU W KOPALNI SOLI BOCHNIA

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej **Regulaminem**) określa zasady pobytu Gości (zwanego dalej **Pobytem**), w tym zwiedzania przez nich (zwanego dalej **Zwiedzaniem**) Kopalni Soli Bochnia (zwanego dalej **Kopalnią**), prowadzonej przez Kopalnię Soli Bochnia spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bochni (zwaną dalej **Spółką**).
2. Szczegółowe zasady korzystania z: podziemnej przeprawy łodzią w Komorze 81, podziemnej kolejki, boiska sportowego, zjeżdżalni, placu zabaw oraz solnego placu zabaw/plaży solnej (zwanego dalej łącznie **Atrakcjami**), jak również Komory Ważyn (zwanego dalej łącznie **Komorą**), określone są w odrębnych regulaminach.
3. Ogłoszenia, polecenia i ostrzeżenia wydawane na terenie Kopalni przez uprawnione przez Spółkę osoby mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Kopalnia jest zakładem górniczym i podlega przepisom Ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. prawo geologiczne i górnicze (Dz. U. 2011 nr 163 poz. 981 z późn. zmianami).
5. Jak wskazano w ust. 4 Kopalnia jest podziemnym zakładem górniczym, w którym obowiązują ograniczenia w ruchu osobowym związane ze specyfiką zakładu górniczego. W szczególności w podziemnych wyrobiskach górniczych:
 - występuje ograniczenie przestrzeni, w którym tamowanie ruchu pieszego może stwarzać zagrożenia dla zwiedzających;
 - panuje odmiennie niż na powierzchni ciśnienie powietrza, jak też jakość powietrza, związane z wentylacją kopalni,
 - występują zagrożenia związane z używaniem urządzeń i maszyn kopalni w warunkach ograniczonej przestrzeni;
 - z uwagi na ograniczenie przestrzeni, maszyny i urządzenia stosowane przy obsłudze ruchu turystycznego mogą nie mieć lub nie mają zabezpieczeń lub ochron stosowanych powszechnie na powierzchni;
 - występują ograniczenia w możliwości ewakuacji osób, które nie mogą poruszać się o własnych siłach.
6. Z uwagi na okoliczności wskazane w ust. 4 i 5 Kopalnia zmuszona jest stosować ograniczenia w ruchu zwiedzających opisane w niniejszym regulaminie.

§ 2

Dostępność Kopalni

1. Pobyt możliwy jest wyłącznie pod opieką uprawnionych przez Spółkę osób. Zwiedzanie możliwe jest wyłącznie pod opieką uprawnionego przez Spółkę przewodnika.
2. Zwiedzanie odbywa się w ramach tras turystycznych. Opisy tras turystycznych dostępne są na stronie internetowej www.kopalnia-bochnia.pl oraz w Biurze Obsługi Turystyki.
3. Pobyt dostępny jest dla Gości Indywidualnych, bądź uprzednio zorganizowanych w grupę (zwaną dalej **Grupą Zorganizowaną**). Możliwość Pobytu Zorganizowanej Grupy uzależniona jest od liczby wolnych miejsc.
4. Spółka zastrzega sobie prawo do ograniczenia albo całkowitego uniemożliwienia Pobytu, w tym Zwiedzania poszczególnych tras turystycznych lub korzystania z ich elementów (Atrakcji i Komór), bez wcześniejszego uprzedzenia, w przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa lub względami organizacyjnymi.
5. Pobyt możliwy jest codziennie z wyjątkiem: Nowego Roku (1 stycznia), pierwszego i drugiego dnia Wielkiej Nocy, dnia Bożego Ciała, Wszystkich Świętych (1 listopada) oraz pierwszego i drugiego dnia Bożego Narodzenia (25 i 26 grudnia). Godziny oraz długość Pobytu i Zwiedzania określone są odrębnie. Stosowne informacje dostępne są na stronie internetowej www.kopalnia-bochnia.pl oraz w Biurze Obsługi Turystyki.
6. Zwiedzanie przez osoby z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami reguluje odrębny przepis niniejszego regulaminu.

§ 3

Osoby z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami

1. Z uwagi na odmierne ciśnienie powietrza w Kopalni i jego jakość, jak też ewentualne trudności z ewakuacją, zwiedzać Kopalni nie mogą osoby z niewydolnością krążenia lub niewydolnością oddechową, jak też z klaustrofobią.
2. Osoby z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami mogą korzystać z trasy turystycznej: zjazd windą na poziom August, zwiedzanie Podziemnej Ekspozycji Multimedialnej na podłuzni August (w tym Gapeł, poprzecznik Krystian, Stajnia Mysiur, Kaplica Św. Kingi), przejście pod szyb Campi i wyjazd na powierzchnię. Czas trwania: około 3 godziny. Szczegółowy opis trasy turystycznej, z której mogą korzystać osoby z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami został przedstawiony na stronie internetowej www.kopalnia-bochnia.pl.
3. Z uwagi na bezpieczeństwo zwiedzających, osoby z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami nie mogą korzystać z:
 - innej niż wskazana w ust. 2 trasy turystycznej;
 - z przejazdu kolejką (wymaga wzmożonej koncentracji uwagi, sprawności fizycznej z uwagi na jazdę w otwartym pojeździe (wagoniku), zachowanie równowagi oraz dostosowania się do poleceń załogi obsługującej kolejkę),
 - z przeprawy łodziami (wymaga wzmożonej koncentracji uwagi, sprawności fizycznej z uwagi na strome wejście, a następnie zejście z łódki, zachowanie równowagi oraz odpowiedniej pozycji w czasie przepłynięcia łódką oraz dostosowania się do poleceń załogi obsługującej łodzie (flisaków)).

- Podziemnej zjeżdżalni (wymaga wzmożonej koncentracji uwagi, sprawności fizycznej, doskonałej koordynacji ruchowej, zachowanie równowagi oraz dostosowania się do poleceń załogi obsługującej zjeżdżalnię)
- 4. Osobami z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami, są osoby, wobec, których może zostać orzeczona niepełnosprawność w dowolnym stopniu na podstawie obowiązujących w Polsce przepisów prawa. Dla przyjęcia istnienia niepełnosprawności nie jest wymagane legitymowanie się orzeczeniem o niepełnosprawności.
- 5. Osoba z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami względnie jej opiekun zobowiązani są najpóźniej w chwili zakupu biletów wstępu informować obsługę Kopalni o istnieniu niepełnosprawności i jej rodzaju. Obsługa Kopalni proponuje bilety na atrakcje turystyczne dostępne dla osób z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami.
- 6. Brak poinformowania obsługi Kopalni o niepełnosprawności powoduje, że taka osoba wchodzi na teren Kopalni na własne ryzyko i odpowiedzialność lub na ryzyko i odpowiedzialność swego opiekuna prawnego.
- 7. Dysponowanie biletem wstępu na daną atrakcję turystyczną, nie oznacza, że Kopalnia dopuściła daną osobę do korzystania z tej atrakcji, jeśli zachodzą do tego przeciwwskazania opisane w regulaminie.
- 8. Dla Gości Indywidualnych z niepełnosprawnością lub niepełnosprawnościami, kopalnia udostępnia zwiedzanie o ustalonej godzinie. Godzina zwiedzania oraz długość zwiedzania określone są odrębnie. Stosowne informacje dostępne są na stronie internetowej www.kopalnia-bochnia.pl oraz Biurze Obsługi Turystyki.

§ 4

Sprzedż biletów, rezerwacja i rezygnacja z Pobytu

1. Pobyt w Kopalni jest odpłatny i wymaga uprzedniego zakupu odpowiednich biletów.
2. Ceny biletów określone są odrębnie i zamieszczone są w cennikach dostępnych na stronie internetowej <https://kopalnia-bochnia.pl/> oraz w Biurze Obsługi Turystyki.
3. Bilety zakupić można w kasie znajdującej się w Biurze Obsługi Turystyki, w e-sklepie na stronie www.kopalnia-bochnia.pl lub za pośrednictwem upoważnionych przez Spółkę podmiotów. Płatności za bilety nabywane w kasie dokonywać można za pomocą karty płatniczej (w walucie polskiej lub obcej) lub gotówką (wyłącznie w walucie polskiej).
4. Zwiedzanie przez:
 - a. Grupę Zorganizowaną liczącą co najmniej 15 osób,
 - b. Gości Indywidualnych w godzinach innych, niż wyznaczone,wymaga wcześniejszej rezerwacji.
5. Rezerwując Zwiedzanie przez Grupę Zorganizowaną, w skład której wchodzi Osoby z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami, należy podać informację o liczbie Osób z niepełnosprawnością lub z niepełnosprawnościami.
6. Dalsze zasady rezerwacji określone są w „Regulaminie rezerwacji w Kopalni Soli Bochnia”, dostępnym na stronie internetowej <https://kopalnia-bochnia.pl/>
7. Rezygnacja z Pobytu Grupy Zorganizowanej możliwa jest na zasadach określonych w „Warunkach rezerwacji, rozliczeń i rezygnacji z pobytu w Kopalni Soli w Bochni”, każdorazowo udostępnianych dokonującemu rezerwacji.
8. Goście Indywidualni mogą zrezygnować ze Zwiedzania za zwrotem ceny biletu zakupionego w kasie w dniu realizacji pobytu najpóźniej 15 minut przed planowanym zjazdem, tylko w

uzasadnionych przypadkach. Zwrot ceny biletu następuje w kasie znajdującej się w Biurze Obsługi Turystyki i wymaga przedłożenia dowodu zakupu (faktury, paragonu lub potwierdzenia przelewu z rachunku bankowego).

§ 5

Ogólne zasady Pobytu i Zwiedzania

1. Zwiedzanie odbywa się w zwartej grupie. Odłączanie się od grupy podczas Zwiedzania jest niedopuszczalne.
2. Zwiedzanie z udziałem osób małoletnich możliwe jest wyłącznie pod opieką osób pełnoletnich, sprawujących nad nimi opiekę i ponoszących za nie pełną odpowiedzialność.
3. Goście obowiązani są bezwzględnie wykonywać polecenia przewodnika lub innej uprawnionej przez Spółkę osoby, związane z obsługą ruchu turystycznego oraz bezpieczeństwem. Goście obowiązani są również zachowywać porządek na terenie Kopalni, w tym zwłaszcza nie zaśmiecać jej.
4. Ze względów bezpieczeństwa Przewodnik lub inna osoba z obsługi Kopalni może wydawać wiążące i natychmiast wykonalne polecenia dotyczących wszystkich kwestii związanych ze zwiedzaniem i pobytem w Kopalni. W szczególności może nakazać określone zachowanie lub go zakazać.
5. Opiekę nad członkami Grupy Zorganizowanej sprawuje oraz odpowiedzialność za ich właściwe zachowanie ponosi:
 - a) opiekun grupy – w wypadku grupy szkolnej;
 - b) kierownik lub pilot grupy – w wypadku innej grupy.
6. Zwiedzanie przez Gości Indywidualnych rozpoczyna się w wyznaczonych godzinach (zwanymi dalej **Godzinami Zjazdu**). W Godzinie Zjazdu Gość winien przebywać w pawilonie wejściowym i posiadać przy sobie właściwy bilet. Wraz z upływem Godziny Zjazdu lub po wejściu ostatniego Gościa (zamykającego grupę) osoby spóźnione nie będą miały możliwości Zwiedzania i traktowane będą jako rezygnujące ze Zwiedzania. W tym wypadku, nie ma możliwości zwrotu za niewykorzystane bilety wstępu. W przypadku grup zorganizowanych, godzina zjazdu ustalona zostaje podczas składania rezerwacji.
7. Na żądanie uprawnionego przedstawiciela Spółki Goście obowiązani są okazać bilet.
8. Podczas Zwiedzania można fotografować i filmować wyłącznie podziemne wyrobiska wraz z zabytkowymi urządzeniami górniczymi i rzeźbami. Wykorzystywanie fotografii i filmów do celów komercyjnych bez zgody Spółki jest niedopuszczalne.
9. Fotografowanie i nagrywanie przewodników oraz innych uprawnionych przez Spółkę osób jest niedopuszczalne.
10. Rozpowszechnianie wizerunku przewodnika bez jego zgody jest niedopuszczalne.
11. Zabieranie zwierząt do podziemi Kopalni jest niedopuszczalne.
12. Osobie mającej pod opieką co najmniej dwoje dzieci w wieku poniżej 4 lat i zamierzającej zabrać wózek dziecięcy zaleca się Zwiedzanie dla osób z niepełnosprawnością lub niepełnosprawnościami. Z uwagi na dużą liczbę schodów do pokonania (ponad 700) oraz parametrów podziemnej kolejki zabieranie wózków dziecięcych w pozostałych Godzinach Zjazdu jest niedopuszczalne.
13. Planując Pobyt należy uwzględnić:

- a) temperaturę w podziemiach Kopalni – ok. 15-17°C (zalecane jest zaopatrzenie się w ciepłą odzież i pełne obuwie);
- b) wilgotność powietrza w podziemiach Kopalni – ok. 70%.

§ 6

Ogólne zasady bezpieczeństwa

1. Teren Kopalni jest monitorowany i chroniony. Wszystkie znajdujące się na nim obiekty stanowią integralną, chronioną prawem całość. Niedopuszczalne jest przemieszczanie, wynoszenie oraz uszkodzanie jakichkolwiek obiektów i eksponatów znajdujących się na terenie Kopalni.
2. Goście znajdujący się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających nie mogą przebywać na terenie Kopalni. Niedopuszczalne jest wnoszenie przez gości alkoholu oraz środków odurzających na teren Kopalni.
3. Zachowanie zagrażające bezpieczeństwu, zakłócające Pobyt innym gościom lub naruszające ogólnie przyjęte normy postępowania w miejscach publicznych jest niedopuszczalne.
4. Niedopuszczalne jest wnoszenie przez gości na teren Kopalni broni oraz przedmiotów i środków mogących zagrażać zdrowiu, życiu i bezpieczeństwu publicznemu, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Niedopuszczalne jest dotykane urządzeń i instalacji elektrycznych, mechanicznych oraz ekspozycji.
6. W podziemiach Kopalni obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, posiadania środków do wzniesienia ognia oraz używania papierosów elektronicznych.
7. W podziemiach Kopalni obowiązuje całkowity zakaz korzystania z jakichkolwiek odbiorników radiowych lub innych urządzeń tego typu.
8. Opiekunowie i piloci Grup Zorganizowanych zobowiązani są do ścisłej współpracy z przewodnikiem, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa, realizacji programu zwiedzania oraz dyscypliny.
9. Do podziemnych wyrobisk Kopalni nie mogą zjeżdżać goście cierpiący na niewydolność krążeniową i oddechową oraz klaustrofobię.

§7

Zgłaszanie reklamacji

1. Reklamacje można składać pisemnie na adres: **Kopalnia Soli Bochnia Sp. z o.o., ul. Campi 15, 32-700 Bochnia** lub drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@kopalnia-bochnia.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko osoby składającej reklamację,
 - b) dane kontaktowe (adres e-mail lub korespondencyjny),
 - c) datę i opis zdarzenia, którego dotyczy reklamacja,
 - d) numer biletu/paragonu (jeśli dotyczy),
 - e) oczekiwany sposób rozwiązania sprawy (np. zwrot kosztów, przeprosiny, inna forma rekompensaty).
3. Reklamację rozpatruje zespół złożony z Dyrektora ds. Turystyki oraz kierownika odpowiedniego działu, w zależności przedmiotu reklamacji. Ostateczną odpowiedź do klienta każdorazowo akceptuje Prezes Zarządu Kopalni Soli Bochnia sp. z o. o. Do rozpatrzenia reklamacji może zostać

powołany zespół złożony dodatkowo z innych pracowników Kopalni Soli Bochnia oraz specjalistów zewnętrznych, jeśli przedmiot reklamacji tego wymaga.

4. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie **14 dni kalendarzowych** od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach termin może zostać przedłużony, o czym osoba składająca reklamację zostanie poinformowana wraz z podaniem przyczyny opóźnienia.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w takiej formie, w jakiej została złożona (chyba że wnioskodawca zażąda innej formy).
6. Odpowiedź zawierać będzie uzasadnienie decyzji oraz – w przypadku uznania reklamacji – informację o planowanym sposobie jej realizacji.
7. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, turysta może skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów, w tym: mediacji przy Małopolskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Krakowie (ul. Ujastek 1, 31-752 Kraków, Adres e-mail: sekretariat@krakow.wiih.gov.pl, Strona internetowa: <http://www.krakow.wiih.gov.pl/>, Telefon 12 448 10 30, Faks 12 448 10 60), lub pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów właściwego dla miejsca zamieszkania turysty.
8. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://www.uokik.gov.pl>.
9. Złożenie reklamacji nie ogranicza prawa turysty do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do usunięcia z Kopalni gości naruszających porządek lub rażąco naruszających postanowienia Regulaminu.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione lub zagubione na terenie Kopalni. Każdy wypadek kradzieży lub rozboju będzie niezwłocznie zgłaszany Policji.
3. Rzeczy znalezione na terenie Kopalni, które nie zostaną przez osoby uprawnione odebrane w ciągu roku od dnia doręczenia im wezwania do odbioru, a w przypadku niemożności wezwania – w ciągu dwóch lat od dnia ich znalezienia, stają się własnością Spółki (znalazcy)- zgodnie z art. 187 § 1 Kodeksu Cywilnego.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zabrudzenia odzieży, jakie mogą powstać podczas jazdy windą i przebywania w podziemiach Kopalni.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez gości innym gościom.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za wypadki na terenie podziemi wynikłe ze złego stanu zdrowia gości.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z nieprzestrzegania Regulaminu.
8. Zakup biletu jest równoznaczny z akceptacją wszelkich regulaminów obowiązujących w Spółce.