Chorzów, dnia 02.10.2023 r.

Regulamin korzystania z „Biletu Sezonowego” w parku LEGENDIA ŚLĄSKIE WESOŁE MIASTECZKO oraz na terenie wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia w sezonie 2023/2024

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy REGULAMIN na sezon 2023/2024 wydany przez spółkę Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. z siedzibą w 41 - 501 Chorzów, Plac Atrakcji 1, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice - Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000499958, NIP: 627-27-38-214, REGON: 243516267, (dalej jako „Legendia” lub ”Spółka”) reguluje zasady korzystania z atrakcji parku rozrywki Legendia Śląskie Wesołe Miasteczko w Chorzowie oraz uczestnictwa w wystawie Garden of Lights Piękna i Bestia na podstawie Biletu Sezonowego.
2. Wystawa Garden of Lights Piękna i Bestia, jest wystawą (dalej „Wystawa”), której organizatorem jest WONDERFUL LIGHTING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni przy
ulicy Stryjskiej 24, 81-506 Gdynia, posiadającą NIP: 9512412176 oraz REGON: 364312163, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 364312163, (dalej „WFL Lub Operator Wystawy”).
3. Klient ma możliwość zakupienia i wykorzystania Biletu Sezonowego na sezon 2023/2024, zgodnie z ofertą Spółki na Bilet Sezonowy na sezon 2023/2024 oraz warunkami określonymi w niniejszym regulaminie, w Ogólnych Warunkach Handlowych programu GOPASS oraz Regulaminie Legendii Śląskiego Wesołego Miasteczka, a w przypadku Biletu Sezonowego na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia również z warunkami określonymi w Regulaminach Organizatora Wystawy dostępnymi na stronie https://bilety.gardenoflights.com/docs/OS_2023_Regulamin%20sprzedazy%20biletow%20online.pdf
4. W sezonie 2023/2024 klient może dokonać zakupu następujących rodzajów Biletów Sezonowych, uprawniających do odwiedzania parku Legendia lub wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia w niżej wymienionych okresach sezonu 2023/2024:
   a) Bilet Sezonowy na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia (sezon zimowy – obowiązuje w okresie od 03.11.2023 do 25.02.2024),
   b) Bilet Sezonowy do Legendii (sezon letni 2023 – obowiązuje w okresie od 2.03 do 20.10.2024 (w tym w Jamie Bazyliszka w weekendy w okresie od 2.03 do 24.03.2024);
   c) Bilet Sezonowy całoroczny (zima + lato) – obowiązuje w okresie od 27.10.2023 do 20.10.2024 (w tym w Jamie Bazyliszka w weekendy oraz w czasie ferii zimowych woj. śląskiego w okresie zimowym tzn. od 29.01.2024 do 09.02.2024).

5. Wszystkie rodzaje Biletów Sezonowych wymienionych w pkt. 4 uprawniają do wizyt na terenie Legendii i/lub wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia w okresach adekwatnych do rodzaju wybranego Biletu Sezonowego, tj. zgodnie z kalendarzami otwarcia poszczególnych części sezonu 2023/2024. Kalendarze te dostępne są na stronach www.legendia.pl (kalendarz sezonu letniego zostanie opublikowany nie później niż do 18.03.2024 r.) oraz https://gardenoflights.com/pl/chorzow#plan (dot. tylko sezonu zimowego).
6. Legendia oraz Organizator wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia zastrzegają sobie prawo do zmian w kalendarzu otwarcia w trakcie trwania sezonu w wyjątkowych sytuacjach, dotyczących w szczególności zamknięcia parku w związku z organizacją imprez zamkniętych.
7. Rekomenduje się klientom zapoznanie się z kalendarzem otwarcia zamieszczonym na stronach www.legendia.pl, https://gardenoflights.com/pl/chorzow#plan, na tablicach informacyjnych przed bramą główną oraz w Infocentrum przed zaplanowaniem wizyty w parku lub na wystawie.

II. Bilet Sezonowy na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia (sezon zimowy)

5. Bilet Sezonowy na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia (sezon zimowy) uprawnia do:
   a) codziennych, jednorazowych wizyt na terenie Wystawy w sezonie zimowym 2023/2024 w dniach kiedy wystawa jest otwarta dla zwiedzających, zgodnie z kalendarzem otwarcia zamieszczonym na stronach www.legendia.pl, https://gardenoflights.com/pl/chorzow#plan, na tablicach informacyjnych przed głównym wejściem na wystawę oraz w Infocentrum. Po opuszczeniu terenu wystawy w danym dniu, ponowne wejście nie jest możliwe.
   b) wstępu na teren Wystawy i korzystania ze wszystkich dostępnych w dniu wizyty atrakcji w godzinach otwarcia Wystawy, zgodnie z obowiązującymi regulaminami i procedurami dostępnymi na terenie parku, na stronie internetowej www.legendia.pl, w Infocentrum oraz na stronie Organizatora wystawy https://gardenoflights.com/docs/gardens/chorzow/CHO_2023_Regulamin porzadkowy Wystawy.pdf.

   Bilety Sezonowe na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia tracą ważność najdalej z dniem 25.02.2024 roku lub wcześniej, w przypadku wcześniejszego zakończenia sezonu zimowego 2023/2024.

III. Bilet Sezonowy do Legendii (sezon letni 2024)

10. Bilet Sezonowy do Legendii (sezon letni 2024) uprawnia do:
    a) codziennych, jednorazowych wizyt na terenie Legendii w sezonie letnim 2024 w dniach, w których park jest czynny dla zwiedzających, zgodnie z kalendarzem otwarcia zamieszczonym na stronie www.legendia.pl, na tablicach informacyjnych przed bramą główną do Legendii oraz w Infocentrum. Po opuszczeniu terenu Legendii w danym dniu, ponowne wejście nie jest możliwe.

b) wstępu na teren Legendii i korzystania ze wszystkich dostępnych w dniu wizyty atrakcji, zgodnie z obowiązującymi regulaminami i procedurami dostępnymi na terenie parku, stronie internetowej www.legendia.pl i w Infocentrum Legendii;
c) korzystania z atrakcji Jama Bazyliszka w okresie jej funkcjonowania w weekendy w okresie od 2.03 do 24.03.2024, nie później jednak niż do pierwszego dnia otwarcia sezonu letniego 2024;
d) do wstępu na wszystkie wydarzenia oraz imprezy otwarte organizowane przez Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. (w tym m.in. na Legendię at Night), dedykowane również dla posiadaczy Biletów Sezonowych obowiązujących w sezonie letnim 2024.

11. Wydarzenia i imprezy otwarte organizowane przez Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o., wyłączone z oferty Biletu Sezonowego do Legendii (sezon letni 2024), będą każdorazowo jasno oznaczone oraz komunikowane w materiałach informujących o danym wydarzeniu lub imprezie.
12. Bilet Sezonowy do Legendii (sezon letni 2024) nie uprawnia do wstępu na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia w sezonie zimowym 2023/2024 oraz do Jamy Bazyliszka w okresie zimowym tzn. od 27.10.2023 do 25.02.2024.
13. Sezon letni 2024 rozpoczyna się nie wcześniej niż 30.03.2024 i trwa nie dłużej niż do 20.10.2024. Dokładny dzień rozpoczęcia i zakończenia sezonu letniego 2024 jest uzależniony m.in. od warunków atmosferycznych, a Legendia może podjąć decyzję o późniejszym rozpoczęciu lub wcześniejszym zakończeniu sezonu, w szczególności z uwagi na niekorzystne warunki atmosferyczne lub inne okoliczności niezależne od Legendii, uniemożliwiające gościom korzystanie z infrastruktury parku.
14. Bilety Sezonowe do Legendii na sezon letni 2024 tracą ważność najdalej z dniem 20.10.2024 roku lub wcześniej, w przypadku wcześniejszego zakończenia sezonu letniego 2024. Rekomenduje się klientom zapoznanie się z kalendarzem otwarcia zamieszczonym na stronie www.legendia.pl, na tablicach informacyjnych przed bramą główną oraz w Infocentrum przed zaplanowaniem wizyty w parku.

IV. Bilet Sezonowy całoroczny (zima + lato)

15. Bilet Sezonowy całoroczny (zima + lato) uprawnia do:
a) codziennych, jednorazowych wizyt zarówno na terenie wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia, jak i w Legendii w sezonie 2023/2024 w dniach, w których wystawa i park są czynne dla zwiedzających, zgodnie z kalendarzami otwarcia zamieszczonymi na stronach www.legendia.pl, https://gardenoflights.com/pl/chorzow#plan, na tablicach informacyjnych przed bramą główną oraz w Infocentrum. Po opuszczeniu terenu Legendii lub wystawy w danym dniu, ponowne wejście nie jest możliwe.
b) wstępu na teren wystawy lub Legendii i korzystania ze wszystkich dostępnych w dniu wizyty atrakcji, zgodnie z obowiązującymi regulaminami i procedurami dostępnymi na terenie parku i wystawy, stronie internetowej www.legendia.pl, w Infocentrum oraz na stronie Organizatora wystawy https://ogrodswiatel.pl/regulaminy/.

c) do korzystania z atrakcji Jama Bazyliszka w okresie jej funkcjonowania w weekendy oraz w czasie ferii zimowych woj. śląskiego w okresie od 27.10.2023 do 24.03.2024, nie później jednak niż do pierwszego dnia otwarcia sezonu letniego 2023 w Legendii;
d) do wstępu na wszystkie wydarzenia oraz imprezy otwarte organizowane przez Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. (w tym m.in. na Legendię at Night). Wydarzenia i imprezy otwarte organizowane przez Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o., wyłączone z oferty Biletu Sezonowego całorocznego, będą każdorazowo jasno oznaczone oraz komunikowane w materiałach informujących o danym wydarzeniu lub imprezie.

16. Sezon 2023/2024 rozpoczyna się nie wcześniej niż 27.10.2023 i trwa nie dłużej niż do 20.10.2024. Dokładny dzień rozpoczęcia i zakończenia sezonu 2023/2024 uzależniony jest m.in. od warunków atmosferycznych, a Legendia lub Organizator wystawy Ogród Świateł może podjąć decyzję o późniejszym rozpoczęciu lub wcześniejszym zakończeniu sezonu, w szczególności z uwagi na niekorzystne warunki atmosferyczne lub inne okoliczności niezależne od Legendii, uniemożliwiające gościom korzystanie z infrastruktury parku.
17. Bilety Sezonowe całoroczne (zima+lato) tracą ważność najdalej z dniem 20.10.2024 roku lub wcześniej, w przypadku wcześniejszego zakończenia sezonu 2023/2024. Rekomenduje się klientom zapoznanie się z kalendarzem otwarcia zamieszczonym na stronie www.legendia.pl, na tablicach informacyjnych przed bramą główną oraz w Infocentrum przed zaplanowaniem wizyty w parku.

V. Postanowienia szczegółowe.

18. Klient ma możliwość nabycia:
    a) **Biletu Sezonowego do Legendii (sezon letni 2024) i Biletu Sezonowego całorocznego (zima + lato)** albo online za pośrednictwem stron internetowych: www.gopass.travel/PL lub innych stron partnerów Spółki w okresie prowadzonych przez nich akcji promocyjnych, albo w kasach biletowych parku Legendia **w formie vouchera z kodem, który wymaga aktywacji na stronie** www.gopass.travel/PL na zasadach opisanych w pkt. 19 i nast. niniejszego Regulaminu
    b) **Biletu Sezonowego na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia,** online poprzez stronę Organizatora wystawy https://bilety.gardenoflights.com/lub offline w kasach parku Legendia - w obu przypadkach w formie vouchera z kodem, który wymaga aktywacji
    na stronie www.gopass.travel/PL na zasadach określonych w pkt. 19 i nast. niniejszego Regulaminu.
19. Zakupienie Biletu sezonowego we wszystkich opisanych w pkt. 18 przypadkach wiąże się z koniecznością rejestracji do programu GOPASS, na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Handlowych Programu GOPASS, dostępnych na stronie internetowej www.gopass.travel/PL w zakładce „Dokumenty".
20. W celu **prawidłowej aktywacji Biletu Sezonowego zaleca się umieszczenie zdjęcia posiadacza Biletu Sezonowego, ułatwiającego identyfikację jego tożsamości, w profilu klienta w programie GOPASS.**

21. **Dla nowych posiadaczy Biletu Sezonowego, którzy dotychczas nie posiadali konta w programie GOPASS konieczne jest dokonanie rejestracji, a następnie aktywowanie Biletu Sezonowego bezpośrednio na zarejestrowanej karcie GOPASS w formie cyfrowej lub tradycyjnej (plastikowej).** Karta cyfrowa z kodem kreskowym znajduje się w profilu klienta na portalu GOPASS (dostępnym na ekranie telefonu lub innym urządzeniu mobilnym). Zakupienie Biletu Sezonowego offline w formie vouchera na Bilet Sezonowy wiąże się z koniecznością rejestracji do programu GOPASS, na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Handlowych Programu GOPASS, dostępnych na stronie internetowej www.GOPASS.travel w zakładce „Regulamin".
22. **Zakupienie w kasie parku lub online na stronach Partnerów Spółki lub na stronie https://bilety.ogrodswiatel.pl/ vouchera na Bilet Sezonowy nie jest równoznaczne z aktywacją Biletu Sezonowego. Każdy klient, który zakupi voucher na Bilet Sezonowy jest zobowiązany do założenia konta w systemie GOPASS oraz wpisania w zakładce „Kupony" kodu z zakupionego vouchera i jego zastosowania do zarejestrowanej w danym koncie osoby. Sposób rejestracji zakupionego kodu z vouchera w koncie GOPASS w postaci instrukcji dostępny jest na stronie www.legendia.pl.**
23. Ceny Biletów Sezonowych są podane w Cenniku dostępnym na stronach www.legendia.pl, www.gopass.travel/PL lub na stronach partnerów Spółki prowadzących w jej imieniu sprzedaż Biletów Sezonowych w ramach akcji promocyjnych, a w przypadku Biletu Sezonowego na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia również na stronie Organizatora wystawy https://gardenoflights.com/pl/chorzow#pricing.
24. Klient na teren parku Legendia może wejść tylko z Biletem Sezonowym znajdującym się na cyfrowej karcie GOPASS lub na tradycyjnej karcie GOPASS z kodem kreskowym. Cyfrową kartę GOPASS (dostępną na telefonie lub innym urządzeniu mobilnym) klient Legendii posiadający zakupiony Bilet Sezonowy powinien pobrać ze swojego profilu w koncie programu GOPASS.
25. Posiadanie vouchera na Bilet Sezonowy nie upoważnia klienta do korzystania z oferty parku, ani korzystania ze zniżek gwarantowanych przez program GOPASS lub dedykowanych dla posiadacza Biletu Sezonowego w danym roku, do momentu zarejestrowania w programie GOPASS i aktywowania kodu z vouchera na koncie klienta.
26. Aktywacja zniżek gwarantowanych przez program GOPASS lub dedykowanych dla posiadacza Biletu Sezonowego w danym roku następuje po 24 godzinach od momentu zakupu online lub, w przypadku zakupu vouchera offline, prawidłowej aktywacji kodu z vouchera na indywidualnym koncie klienta w programie GOPASS.
27. Spółka nie ponosi odpowiedzialności i nie zwraca należności za zagubione i niewykorzystane przez klienta vouchery na Bilety Sezonowe przed ich aktywacją w koncie GOPASS.
28. Voucher na Bilet Sezonowy nie podlega zwrotowi lub wymianie na równowartość pieniężną w kasach biletowych ani w Infocentrum.
29. Bilet Sezonowy uprawnia posiadacza (osobę, na której dane identyfikacyjne został wydany Bilet Sezonowy) do korzystania z usług świadczonych w Legendii i/lub podczas wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia w zakresie zgodnym z typem zakupionego Biletu Sezonowego oraz zgodnie z informacjami o zakresie usług podanymi na stronie internetowej www.gopass.travel oraz na stronie www.legendia.pl.

30. Poprzez zakup Biletu Sezonowego klient zobowiązuje się stosować do instrukcji podawanych przez pracowników parku Legendia Śląskie Wesołe Miasteczko lub obsługi wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia, do przestrzegania regulaminu działania Legendii, niniejszego regulaminu oraz Ogólnych Warunków Handlowych programu GOPASS, regulaminów opublikowanych na stronie internetowej www.legendia.pl oraz na stronie www.gopass.travel, a w przypadku Biletu Sezonowego na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia również na stronie Operatora tegoż biletu pod adresem https://bilety.gardenoflights.com/docs/OS_2023_Regulamin%20sprzedazy%20biletow%20online.pdf .
31. Bilety Sezonowe na sezon 2023/2024 każdego rodzaju (patrz pkt. 4) upoważniają do skorzystania ze zniżek od cen regularnych w punktach gastronomicznych oraz w sklepach na terenie parku prowadzonych przez Spółkę Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. na każdorazowy zakup (zniżka nie łączy się z ofertami rabatowanymi punktami GOPASS) dokonywany jedynie przez posiadacza Biletu Sezonowego (posiadacz Biletu Sezonowego nie może przekazywać zniżki osobom trzecim nieposiadającym Biletu Sezonowego pod groźbą utraty możliwości korzystania z przywilejów, jakie wynikają z jego posiadania), który dokonał poprawnej aktywacji kodu z vouchera na Bilet Sezonowy na 24h przed pierwszą transakcją na terenie parku lub dokonał zakupu Biletu Sezonowego drogą online na 24h przed pierwszą transakcją na terenie parku.
32. Na terenie parku Legendia znajdują się punkty gastronomiczne, maszyny vendingowe lub inne punkty świadczące usługi (m.in. automaty ze zdjęciami, automaty na żetony) należące do podmiotów zewnętrznych, w których to posiadaczom Biletu Sezonowego nie przysługuje rabat opisany w punkcie 31.
33. Dla klientów Legendii oraz wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia dostępny jest niestrzeżony parking odpłatny Śląskiego Wesołego Miasteczka sp. z o.o. przy ul. Złotej. Posiadaczy wszystkich Biletów Sezonowych 2023/2024 obowiązuje odrębny cennik parkingu dostępny na tablicach informacyjnych przy wjeździe na parking, na stronie www.legendia.pl oraz w Regulaminie Parkingu. Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o. nie gwarantuje miejsca parkingowego i nie prowadzi wcześniejszej rezerwacji miejsc parkingowych.
34. Rodzaj Biletu Sezonowego określa sam klient zgodnie z kategorią wiekową osoby, dla której bilet jest przeznaczony oraz zgodnie z częścią sezonu, w której bilet obowiązuje **(patrz pkt. 4)** Po zapłaceniu za wybrany rodzaj Biletu Sezonowego klient nie może zmienić tego rodzaju Biletu Sezonowego na inny, nawet jeśli dokonał błędnego zakupu. Bilet Sezonowy kupiony niezgodnie z kategorią wiekową posiadacza nie upoważnia do korzystania z oferty parku.
35. Niższa cena Biletu Sezonowego w sezonie 2023/2024 przysługuje na zasadach określonych w cenniku dostępnym na stronie internetowej www.legendia.pl w zakładce „Cennik" oraz w kasach biletowych, a w przypadku Biletu Sezonowego na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia (sezon zimowy) również na stronie Operatora tegoż biletu pod adresem https://chorzow.ogrodswiatel.pl/cennik/:

a) dzieciom od 0 do 2 lat na podstawie ważnego dokumentu potwierdzającego wiek dziecka;
b) dzieciom od 3 do 11 lat na podstawie ważnego dokumentu potwierdzającego wiek dziecka;
c) seniorom powyżej 60 roku życia na podstawie ważnego dowodu tożsamości;

d) kobietom w ciąży na podstawie karty ciąży; wyłącznie w przypadku zakupu Biletu Sezonowego offline w kasach Legendii **(nie dotyczy Biletu Sezonowego na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia w sezonie zimowym)**. Nieskorzystanie z przysługujących zniżek w momencie zakupu nie upoważnia do skorzystania z niej w terminie późniejszym, ani do uzyskania rekompensaty finansowej jak i niefinansowej. Dotyczy to również sytuacji, w których Bilet Sezonowy sprzedawany jest w ramach dodatkowych akcji promocyjnych offline i online oraz na stronach partnerów. **Łączenie zniżek nie jest możliwe.**

36. Osoby niepełnosprawne mogą ubiegać się o przyznanie indywidualnej ceny Biletu Sezonowego na podstawie pisemnie złożonego wniosku na adres e-mail info@gopass.pl. Do wiadomości należy dołączyć kopię ważnego orzeczenia o niepełnosprawności (dopuszczalne jest zasłonięcie na w/w kopii orzeczenia, danych wrażliwych). Wniosek jest każdorazowo rozpatrywany indywidualnie przez upoważnionego pracownika Spółki zgodnie z wewnętrznie obowiązującymi zasadami. Złożenie wniosku nie jest jednoznaczne z jego pozytywnym rozpatrzeniem. **Niniejszy punkt nie dotyczy Biletu Sezonowego na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia w sezonie zimowym.**
37. Osoba niepełnosprawna, której wniosek o przyznanie zniżki na zakup Biletu Sezonowego, został rozpatrzony pozytywnie, zostanie o tym fakcie poinformowana drogą mailową. W wiadomości będzie znajdowała się również instrukcja dotycząca sposobu zakupu biletu w cenie uwzględniającej naliczoną zniżkę. **Niniejszy punkt nie dotyczy Biletu Sezonowego na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia w sezonie zimowym.**
38. **Bilet Sezonowy dla dziecka do 3 lat traci ważność po ukończeniu przez to dziecko 3 (trzeciego) roku życia (tj. w dniu urodzin). Klient, który chce nadal posiadać Bilet Sezonowy dla dziecka zobowiązany jest do zakupu Biletu Sezonowego odpowiedniego dla kategorii wiekowej dziecka, zgodnie z obowiązującym na dzień zakupu lub aktywacji kodu vouchera cennikiem Biletu Sezonowego przy uwzględnieniu rabatu w wysokości zakupionego biletu dla dziecka do 3 roku życia.**
39. Bilet Sezonowy, od momentu jego wydania klientowi, jest imienny i niezbywalny, a w szczególności nie może być zbywany na rzecz osób trzecich lub udostępniany do korzystania osobom trzecim, pod rygorem zablokowania możliwości korzystania z biletu bez możliwości zwrotu wartości zakupionego biletu.
40. Obsługa Legendii i wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia oraz pracownicy ochrony są uprawnieni do kontroli ważności Biletu Sezonowego każdego rodzaju (patrz pkt. 4), a klienci są zobowiązani do jego okazywania na ich każdorazowe żądanie wraz z ważnym dokumentem tożsamości.

41. Bilety Sezonowe ważne są jedynie z dowodem tożsamości lub dokumentem potwierdzającym wiek, a w przypadku Biletów Sezonowych zakupionych w niższych cenach, z dowodem poświadczającym prawo do zniżki na zakup Biletu Sezonowego.
42. Obsługą klientów posiadających Bilet Sezonowy zajmują się upoważnieni pracownicy Legendii i wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia.
43. Klient zobowiązany jest do ochrony karty Gopass (nośnika biletu w wersji karty RFID, karty mobilnej lub wydruku papierowego potwierdzającego dokonanie zakupu z umieszczonym kodem kreskowym) przed utratą, uszkodzeniem, zniszczeniem lub wykorzystaniem przez inną osobę niebędącą jej właścicielem.
44. Utratę, kradzież lub uszkodzenie nośnika Biletu Sezonowego (w formie karty RFID, karty mobilnej lub wydruku papierowego potwierdzającego dokonanie zakupu z umieszczonym kodem kreskowym) należy bezzwłocznie zgłosić w Infocentrum Legendii, przedkładając dowód tożsamości osoby, na której nazwisko został wydany Bilet Sezonowy i która jest upoważniona do korzystania z biletu (ewentualnie przedstawiciela prawnego takiej osoby). Po zgłoszeniu utraty, kradzieży lub uszkodzenia biletu oraz przedłożeniu wymaganych dokumentów bilet zostanie zablokowany, a klient otrzyma nowy bilet w formie cyfrowej. Posiadacz biletu, który nie przedłoży dokumentów określonych w niniejszym punkcie, nie ma prawa do nowego biletu cyfrowego ani do żadnej formy odszkodowania za utratę, kradzież lub uszkodzenie biletu. W przypadku wykorzystania Biletu Sezonowego przez osobę nieuprawnioną na skutek opóźnionego zgłoszenia utraty lub kradzieży, posiadacz biletu nie ma prawa do zwrotu zapłaconej ceny, jej adekwatnej części, ani do żadnej innej formy odszkodowania.
45. **Postępowanie reklamacyjne w przypadku usług świadczonych na podstawie Biletu Sezonowego każdego rodzaju:**
    a) prowadzi Śląskie Wesołe Miasteczko Sp. z o.o., a jego zasady określa Regulamin Reklamacji dostępny w Infocentrum.
    b) Klient ma prawo złożyć reklamację w Infocentrum lub za pośrednictwem e-maila przesłanego na adres: reklamacje@legendia.pl, reklamacje@gopass.pl lub pisemnie na adres siedziby Spółki (Śląskie Wesołe Miasteczko sp. z o.o., 41 - 501 Chorzów, Plac Atrakcji 1). Klient jest zobowiązany do złożenia reklamacji bezzwłocznie po zaistnieniu powodu reklamacji wraz z dokumentem potwierdzającym nabycie reklamowanej usługi (paragon zakupu vouchera na Bilet Sezonowy, wydruk z konta lub inny dokument bezsprzecznie potwierdzający zawarcie transakcji zakupu reklamowanej usługi).
    c) Składając reklamację osobiście klient jest zobowiązany przedłożyć dokument tożsamości oraz potwierdzenie zakupu biletu. Po przeanalizowaniu złożonej reklamacji Legendia, bez zbędnej zwłoki, decyduje o sposobie jej załatwienia, nie dalej niż w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia przez klienta. W celu złożenia reklamacji klient jest zobowiązany podać swoje dane kontaktowe, za pośrednictwem których zostanie poinformowany o wyniku reklamacji, jeśli reklamacji nie można rozwiązać natychmiast po jej złożeniu. Klient jest zobowiązany do współpracy z Infocentrum Legendii w przedmiocie zgłaszanej reklamacji. W powyższym terminie

do rozpatrzenia reklamacji Spółka prześle klientowi w formie pisemnej drogą pocztową lub drogą e-mailową informację o swoim stanowisku w przedmiocie reklamacji lub o sposobie usunięcia wad reklamowanej usługi, zawierającą jednocześnie informację, czy Spółka wyraża zgodę na pozasądowe rozwiązanie sporu. Spółka zastrzega sobie prawo indywidualnej oceny każdej reklamacji usług, uzasadnienia jej złożenia, oceny żądań klienta, jak również sposobu ewentualnego zwrotu i jego wysokości.

d) W przypadku gdy klient, będący konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, nie jest usatysfakcjonowany sposobem załatwienia reklamacji albo uważa, że Spółka jako świadczący usługę, naruszył jego prawa, klient ma prawo wezwać Spółkę do usunięcia naruszeń prawa popełnionych ewentualnie przy załatwianiu reklamacji. Jeżeli Spółka nie uczyni zadość żądaniom klienta lub nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia doręczenia reklamacji, jak również w przypadku złożenia przez Spółkę oświadczenia o zgodzie na skorzystanie z pozasądowego sposobu rozwiązania sporu, klient może skorzystać z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, poprzez skorzystanie z postępowania prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 30.05.2014 r. Prawo konsumentów (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.), ustawy z dnia 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Dz.U.2016.1823) oraz ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ADR w sporach konsumenckich), za pośrednictwem platformy internetowej pod adresem: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL.

46. Postępowanie reklamacyjne dotyczące wyłącznie zakupu vouchera za pośrednictwem WONDERFUL LIGHTING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

a) prowadzi WONDERFUL LIGHTING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni przy ulicy Stryjskiej 24, 81-506 Gdynia, a jego zasady określa Regulamin sprzedaży biletów online dostępny https://gardenoflights.com/pl/poland

b) Klient ma prawo złożyć reklamację za pośrednictwem e-maila przesłanego na adres: chorzow@ogrodswiatel.pl lub pisemnie na adres siedziby WONDERFUL LIGHTING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni przy ulicy Stryjskiej 24, 81-506 Gdynia

47. Posiadaczowi Biletu Sezonowego nie przysługuje zwrot kosztów podróży, ani żadna rekompensata finansowa lub niefinansowa, w przypadku niemożności skorzystania z atrakcji parku w danym dniu, z powodu warunków atmosferycznych lub z powodu przerwy w działaniu atrakcji z przyczyn niezależnych od Spółki, w tym przyczyn noszących znamiona tzw. siły wyższej.

48. Nieaktywowanie kodu z zakupionego vouchera na Bilet Sezonowy w trakcie trwania sezonu 2023/2024 oraz nieskorzystanie z Biletu Sezonowego w trakcie jego ważności nie stanowi podstawy do zwrotu Biletu Sezonowego, a tym samym do dochodzenia przez jego posiadacza prawa do zwrotu wartości lub jej części za zakupiony voucher lub Bilet Sezonowy za pośrednictwem strony internetowej www.gopass.travel lub u partnerów prowadzących sprzedaż Biletu Sezonowego lub vouchera na Bilet Sezonowy w imieniu Spółki.
49. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za błędy podczas płatności u pośrednika, które poskutkują nieudaną transakcją.
50. Posiadacz każdego rodzaju Biletu Sezonowego może w wyjątkowych przypadkach złożyć wniosek na adres email: info@gopass.pl, o zmianę posiadacza zakupionego Biletu Sezonowego, jeśli przedłoży Spółce potwierdzenie lekarskie o długotrwałej chorobie lub innej istotnej okoliczności. Posiadacz Biletu Sezonowego jest zobowiązany przedłożyć informację o zaistniałej okoliczności uzasadniającej zmianę posiadacza zakupionego Biletu Sezonowego włącznie z dowodem tożsamości danej osoby (lub jej przedstawiciela prawnego). Spółka zastrzega sobie prawo do indywidualnej oceny każdego takiego przypadku i oceny uzasadnienia wniosku o zmianę posiadacza Biletu Sezonowego. W razie zaistnienia istotnej okoliczności uniemożliwiającej posiadaczowi Biletu Sezonowego korzystanie z usług, na które przysługuje zakupiony Bilet Sezonowy, możliwe jest postępowanie wyłącznie według punktu 50 niniejszego regulaminu, a posiadaczowi biletu nie przysługuje prawo do jakiejkolwiek innej finansowej lub niefinansowej rekompensaty.
51. Spółka przeprowadza na bramie wejściowej do Legendii oraz na wystawę Garden of Lights Piękna i Bestia kontrolę tożsamości klienta jako posiadacza Biletu Sezonowego, wykorzystując elektroniczny system face-recognition, który weryfikuje prawidłowość posługiwania się przez użytkowników biletami wstępu do parku. Weryfikacja jest przeprowadzana w sposób losowy i wyrywkowy. W trakcie przejść przez bramki rejestrowane są zdjęcia użytkownika powiązanego z danym biletem. Zakup i posługiwanie się Biletem Sezonowym jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wykorzystanie i rejestrowanie wizerunku do celów kontrolnych, na zasadach określonych w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych TMR Group, które są opublikowane na stronie www.tmr.sk w zakładce „O NAS – GDPR" oraz dostępne na stronie internetowej www.legendia.pl w zakładce INFO - Polityka Prywatności. Spółka ma prawo zablokować Bilet Sezonowy i uniemożliwić klientowi korzystanie z usług na terenie parku Legendia oraz wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia w razie stwierdzenia, że z Biletu Sezonowego korzysta osoba do tego nieupoważniona, czyli osoba, która nie jest zarejestrowana jako posiadacz Biletu Sezonowego. Blokada biletu może zostać nałożona w dowolnym czasie trwania sezonu i obowiązuje do końca ważności Biletu Sezonowego.

52. Spółka ma prawo zablokować Bilet Sezonowy i uniemożliwić klientowi korzystanie z usług parku Legendia oraz wystawy Garden of Lights Piękna i Bestia w razie stwierdzenia, że klient lub osoba korzystająca z Biletu Sezonowego umyślnie uniemożliwia wykonanie kontroli prawidłowości korzystania z Biletu Sezonowego, a w szczególności wprowadza Spółkę w błąd co do tożsamości osoby korzystającej z usługi, m.in. zmieniając sposób ubioru w krótkich odstępach czasu (na przykład w czasie jednego dnia), zakrywa twarz lub zakrywa urządzenie monitorujące podczas przejścia przez kołowrót na bramie wejściowej do parku.
53. **Osoba, która wykorzystała Bilet Sezonowy niezgodnie z niniejszym regulaminem lub** Ogólnymi Warunkami Handlowymi programu GOPASS (w przypadku bezprawnego wykorzystania Biletu) **lub weszła na teren parku wykorzystując cudzy Bilet Sezonowy zobowiązana jest do uiszczenia na miejscu w Infocentrum pełnej ceny za bilet wstępu do parku obowiązującej w dniu złamania regulaminu pod rygorem wezwania organów ścigania i dochodzenia przez Spółkę odszkodowania za umyślne wyłudzenie usługi i narażenie Spółki na straty finansowe.**
54. W przypadku zablokowania Biletu z powodu naruszenia niniejszego regulaminu lub Ogólnych Warunków Handlowych programu GOPASS (w przypadku bezprawnego wykorzystania Biletu i z tego wynikającego bezprawnego korzystania z usług świadczonych przez Legendię lub udzielenia zniżki wynikającej z posiadanego biletu osobom trzecim), klient nie ma prawa do żadnej finansowej lub niefinansowej rekompensaty za brak możliwości korzystania z usług świadczonych przez Spółkę, ani prawa do zwrotu ceny Biletu Sezonowego ani jej adekwatnej części.
55. Weryfikacja face-recognition nie zapewnia ochrony posiadaczowi biletu przed wykorzystaniem biletu przez osobę nieuprawnioną. Weryfikacja ma na celu ochronę interesów Spółki, w tym przeciwdziałanie próbom wyłudzenia usługi bez uprzednio uiszczonej za nią opłaty.
56. Osoba, która nie będąc właścicielem biletu wykorzysta Bilet Sezonowy innej osoby zobowiązana jest do uiszczenia w kasie biletowej opłaty dodatkowej za wizytę w parku tj. ceny biletu normalnego obowiązującego w dniu złamania regulaminu . Powyższa opłata dotyczy również klientów, którzy skorzystali z Biletu Sezonowego wykorzystanego wcześniej przez osobę nieuprawnioną. Opłacenie opłaty dodatkowej nie zwalnia posiadacza biletu z odpowiedzialności wynikającej z nienależytej ochrony karty oraz możliwości dochodzenia przez Spółkę pokrycia strat w związku z umyślnym lub nieumyślnym wykorzystaniem biletu niezgodnie z niniejszym regulaminem.
57. **Informacje na temat przetwarzania i ochrony danych osobowych są zawarte w Zasadach ochrony prywatności i przetwarzania danych osobowych TMR Group i opublikowane na stronie www.tmr.sk w zakładce „O NAS – GDPR" oraz dostępne na stronie internetowej www.legendia.pl w zakładce INFO - Polityka Prywatności.**
58. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania na stronie www.legendia.pl i obowiązuje od dnia publikacji do 20.10.2024 r. Jeśli postanowienia niniejszego regulaminu zawierają inne regulacje niż ogólne warunki handlowe programu GOPASS dotyczące świadczenia usług – pierwszeństwo znajdują zapisy niniejszego regulaminu.
59. **Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.10.2023**