R E G U L A M I N
Parku Rozrywki AMPA w Wieliczce

obowiązuje od 1 listopada 2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady wstępu, pobytu i korzystania z atrakcji w Parku Rozrywki AMPA w Wieliczce, ul. Józefa Jedynaka 4, 32-020 Wieliczka.
2. Operatorem Parku jest AMPA 1 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wieliczce, ul. Józefa Jedynaka 4, 32-020 Wieliczka, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001273722, NIP 6832158772, REGON 545990756, kapitał zakładowy 5 000,00 zł.
3. Kontakt z Operatorem:
   a) sprawy bieżące, rezerwacje i pytania dotyczące pobytu: kontakt@ampawieliczka.pl;
   b) reklamacje, sprawy dotyczące danych osobowych i inne sprawy wymagające decyzji kierownictwa: manager@ampapark.pl;
   c) telefonicznie: 535 270 045;
   d) osobiście w recepcji Parku w godzinach otwarcia.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
   a) **Park** – Park Rozrywki AMPA w Wieliczce wraz ze wszystkimi strefami, salami urodzinowymi, szatnią, częścią gastronomiczną i parkingiem;
   b) **Operator** – AMPA 1 sp. z o.o., wskazana w ust. 2;
   c) **Strona internetowa** – https://ampapark.pl wraz z podstronami dotyczącymi lokalizacji w Wieliczce;
   d) **Cennik** – aktualny wykaz cen usług Parku, dostępny w recepcji i na Stronie internetowej; wszystkie ceny są cenami brutto;
   e) **Personel** – osoby wykonujące pracę lub usługi na rzecz Operatora w Parku;
   f) **Dziecko** – osoba, która nie ukończyła 11 lat (przed dniem swoich 11. urodzin);
   g) **Opiekun** – osoba pełnoletnia, która wchodzi do Parku z Dzieckiem i sprawuje nad nim opiekę przez cały czas pobytu (rodzic, opiekun prawny lub inna upoważniona przez nich osoba dorosła);
   h) **Strefa** – wydzielona część Parku z urządzeniami do zabawy, w szczególności: konstrukcja zabawowa ze strefą maluszka, strefa Ninja, strefa trampolin z basenem piankowym i poduszkami powietrznymi;
   i) **Regulaminy stref** – zasady i piktogramy wywieszone przy wejściu do danej Strefy lub przy konkretnej atrakcji;
   j) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
   k) **Klient** – każda osoba korzystająca z usług Parku, w tym Opiekun i Konsument.
5. Regulamin jest udostępniony przy kasie, przy wejściu do Parku, w recepcji i na Stronie internetowej, tak aby każdy mógł się z nim zapoznać przed zakupem biletu lub wejściem do Parku. Zakup biletu, vouchera lub karnetu oznacza zawarcie umowy na warunkach określonych w Regulaminie. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające w Parku, w tym osoby, które nie kupowały biletu, np. Opiekunów gości przyjęć okolicznościowych.
6. Uzupełnieniem Regulaminu są: Regulaminy stref, Regulamin przyjęć okolicznościowych, Regulamin sprzedaży online i Polityka prywatności. W sprawach bezpieczeństwa korzystania z danej atrakcji pierwszeństwo ma Regulamin strefy.

§ 2. Wejście i pobyt w Parku

1. Z atrakcji Parku mogą korzystać wyłącznie Dzieci, czyli osoby przed dniem swoich 11. urodzin. Personel może poprosić Opiekuna o dokument potwierdzający wiek Dziecka (np. legitymację, mObywatela, paszport lub odpis aktu urodzenia). Brak dokumentu przy uzasadnionej wątpliwości może skutkować odmową dostępu do atrakcji.
2. Dzieci, które nie ukończyły 3 lat, mogą korzystać wyłącznie ze strefy maluszka, pod stałym, bezpośrednim nadzorem Opiekuna. Pozostałe Strefy są dostępne od ukończenia 3 lat, z uwzględnieniem ograniczeń z § 3.
3. Wstęp do Parku jest możliwy na podstawie ważnego biletu, vouchera, karnetu albo w ramach przyjęcia okolicznościowego.
4. Dziecko wchodzi do Parku wyłącznie z Opiekunem. Opiekun sprawuje osobistą i stałą opiekę nad Dzieckiem przez cały czas pobytu i nie może opuścić Parku bez Dziecka. Personel nie przejmuje opieki nad Dziećmi.
5. Z każdym Dzieckiem może wejść jeden Opiekun bez opłaty. Opiekun może opiekować się więcej niż jednym Dzieckiem tylko wtedy, gdy jest w stanie zapewnić każdemu z nich stały nadzór. Personel może w uzasadnionych przypadkach wymagać obecności dodatkowego Opiekuna albo ograniczyć liczbę Dzieci pod opieką jednej osoby.
6. Opiekunowie nie korzystają z atrakcji. Opiekun może wejść wyłącznie na poziom 0 konstrukcji zabawowej (w tym do strefy maluszka), aby obserwować Dziecko lub udzielić mu pomocy. Opiekunowie nie wchodzą na wyższe poziomy konstrukcji zabawowej, do strefy Ninja, na trampoliny, do basenu piankowego ani na poduszki powietrzne, chyba że Personel wezwie ich do pomocy Dziecku.

7. Szatnia jest obowiązkowa. Odzież wierzchnią i obuwie zostawia się w szafkach albo, gdy brak wolnych szafek, na wieszakach w szatni. Szafkę zamyka się po wrzuceniu do zamka monety 2 zł; moneta wraca po otwarciu szafki i pozostawieniu w niej kluczyka. Liczba szafek jest ograniczona. Opłatę za zgubiony kluczyk określa Cennik.
8. Operator nie odpowiada za rzeczy pozostawione bez nadzoru, w tym na wieszakach, chyba że szkoda powstała z winy Operatora. Rzeczy wartościowe (telefony, dokumenty, biżuteria, gotówka) Opiekun powinien zatrzymać przy sobie. Rzeczy pozostawione w Parku, w tym w szafkach po zamknięciu Parku, Operator przechowuje przez 14 dni, a następnie postępuje z nimi zgodnie z ustawą o rzeczach znalezionych. Rzeczy łatwo psujące się są utylizowane po zamknięciu Parku tego samego dnia.
9. Na terenie Stref obowiązują skarpety:
   a) Dzieci oraz Opiekunowie wchodzący na poziom 0 konstrukcji zabawowej – skarpety antypoślizgowe;
   b) pozostali Opiekunowie – skarpety lub foliowe ochraniacze na obuwie.

   Skarpety antypoślizgowe można kupić w recepcji. Zakazane jest chodzenie boso.
10. Każde Dziecko otrzymuje opaskę do pomiaru czasu pobytu. Czas liczy się od przejścia przez bramki wejściowe albo od upływu 10 minut od wydania opaski – w zależności od tego, co nastąpi wcześniej – do przejścia przez bramki wyjściowe. Opaskę zwraca się przy wyjściu; za zgubioną opaskę pobiera się opłatę z Cennika.
11. Ze względów bezpieczeństwa liczba osób w Parku i w poszczególnych Strefach jest ograniczona (§ 3 ust. 2). Po osiągnięciu limitu Personel może wstrzymać wpuszczanie kolejnych osób lub wejście do Strefy do czasu zwolnienia miejsc. Nie dotyczy to osób z biletem zakupionym na określony termin.
12. Operator może zarezerwować cały Park na wyłączność. Informację o takim terminie podaje z wyprzedzeniem na Stronie internetowej, w mediach społecznościowych i na drzwiach Parku.
13. Z przyczyn niezależnych od Operatora (np. awaria zasilania, awaria urządzeń, decyzja służb) działalność Parku lub Strefy może zostać przerwana. Skutki dla ważności biletów określa § 4.
14. Park jest monitorowany. Administratorem nagrań jest Operator. Zasady przetwarzania nagrań określa Polityka prywatności, a skrócona informacja jest umieszczona przy wejściu.

§ 3. Strefy i atrakcje

1. Przed wejściem do Strefy Opiekun zapoznaje się z Regulaminem strefy i wyjaśnia Dziecku zasady w sposób dostosowany do jego wieku. Opiekun ocenia, czy dana atrakcja jest odpowiednia dla rozwoju, umiejętności i stanu zdrowia Dziecka.
2. Obowiązują następujące ograniczenia wynikające z dokumentacji producentów urządzeń:

Strefa	Wiek Dziecka	Pozostałe ograniczenia	Maks. liczba osób jednocześnie
Konstrukcja zabawowa (3 poziomy, boisko, zjeżdżalnie)	od 3 lat do osiągnięcia 11 roku życia	wzrost do 150 cm	100 Dzieci łącznie ze strefą maluszka
Strefa maluszka (poziom 0 konstrukcji)	do osiągnięcia 5 roku życia	stały, bezpośredni nadzór Opiekuna	wliczana do limitu konstrukcji
Strefa Ninja	od 3 lat do osiągnięcia 11 roku życia	wzrost do 150 cm	20 Dzieci
Strefa trampolin (trampoliny, strefa gladiator, basen piankowy, poduszki powietrzne)	od 3 lat do osiągnięcia 11 roku życia	waga do 100 kg; 1 osoba na jednym polu trampoliny	16 aktywnych uczestników

3. We wszystkich Strefach:
   a) wejście do Strefy jest możliwe za zgodą Personelu nadzorującego Strefę, a jego polecenia trzeba wykonywać bezzwłocznie;
   b) zakazane jest wchodzenie w obuwiu, z jedzeniem, piciem, gumą do żucia, plecakiem lub torbą;
   c) Dziecko nie może mieć biżuterii, zegarka, okularów bez opaski zabezpieczającej, telefonu ani przedmiotów z ostrymi elementami;
   d) zakazane jest popychanie, ciągnięcie, przepychanie się, rzucanie przedmiotami i inne zachowania mogące spowodować uraz;
   e) zakazane jest wspinanie się po siatkach, słupach, zabezpieczeniach i innych elementach nieprzeznaczonych do wspinaczki;
   f) Opiekun Dziecka z niepełnosprawnością, chorobą lub zaburzeniami, które mogą mieć wpływ na bezpieczeństwo zabawy, informuje o tym Personel przed wejściem do Strefy.
   g) Uurządzenie lub jego część zamknięta taśmą, tabliczką lub decyzją Personelu jest wyłączona z użytkowania. Strefy wymagające obecności pracownika (trampoliny, strefa gladiator, basen z poduszką powietrzną, poduszki powietrzne) są zamknięte, gdy nie ma przy nich pracownika, i wejście do nich jest wtedy zakazane.

4. Na konstrukcji zabawowej i w strefie Ninja:
   a) ze zjeżdżalni korzysta się wyłącznie w pozycji siedzącej, nogami do przodu, po jednej osobie, po zjechaniu natychmiast opuszczając strefę lądowania;
   b) zakazane jest wchodzenie na zjeżdżalnię od dołu i skakanie ze zjeżdżalni;
   c) elementy wiszące (boje, kładki, wory, pasy) służą do przechodzenia, a nie do huśtania innych osób.
5. W strefie trampolin:
   a) na jednym polu trampoliny przebywa jedna osoba;
   b) zakazane są salta, przewroty i inne akrobacje;
   c) zakazane jest siadanie, leżenie i chodzenie po osłonach sprężyn oraz przechodzenie po trampolinie, na której ktoś skacze;
   d) do basenu z poduszką powietrzną skacze jedna osoba naraz; kolejny skok jest możliwy dopiero, gdy poprzednia osoba opuściła basen;
   e) w strefie gladiator rywalizacja odbywa się wyłącznie pod nadzorem pracownika i według jego instrukcji.
6. Poduszki powietrzne (przy skoku z wysokości i przy trampolinach):
   a) skakać wolno wyłącznie wtedy, gdy przy poduszce jest pracownik i daje sygnał do skoku;
   b) **zakazane jest skakanie, gdy:** świeci się czerwone światło, włączony jest alarm, poduszka nie jest w pełni napompowana albo przy poduszce nie ma pracownika;
   c) skacze jedna osoba naraz; po lądowaniu trzeba niezwłocznie zejść z poduszki;
   d) zakazane są skoki głową w dół, na proste nogi, skoki z rozbiegiem i wchodzenie na poduszkę z boku. Najbezpieczniejszą pozycją skoku jest skok tyłem, na plecy.

§ 4. Bilety, opłaty i vouchery

1. Wstęp jest płatny według Cennika. Bilet kupuje się w kasie przy wejściu albo online przez Stronę internetową. Zasady zakupu online określa Regulamin sprzedaży online; płatności online obsługuje Tpay.
2. Ceny mogą się różnić w zależności od dnia tygodnia (od poniedziałku do czwartku oraz od piątku do niedzieli) i długości pobytu (1 godzina, 2 godziny, bez limitu czasu).
3. Jeden Opiekun na każde Dziecko wchodzi bez opłaty. Dzieci, które nie ukończyły 1 roku, wchodzą bezpłatnie po okazaniu dokumentu potwierdzającego wiek.
4. Zniżki dla Dzieci z orzeczeniem o niepełnosprawności oraz dla posiadaczy Karty Dużej Rodziny przysługują w wysokości z Cennika, wyłącznie przy zakupie biletu indywidualnego w kasie, po okazaniu odpowiedniego dokumentu dla każdego Dziecka objętego zniżką. Zniżki nie łączą się ze sobą ani z ofertą dla grup.
5. Oferta dla grup zorganizowanych (szkoły, przedszkola, półkolonie i inne grupy pod opieką instytucjonalną) dotyczy grup liczących co najmniej 15 Dzieci, od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00–16:00. Na każde 10 Dzieci przypada do 2 Opiekunów bez opłaty; przy Dzieciach o szczególnych potrzebach liczbę Opiekunów ustala się z Personelem.
6. Za każdą rozpoczętą minutę pobytu ponad wykupiony czas pobiera się przy wyjściu dopłatę z Cennika, liczoną dla każdego Dziecka osobno. Czas liczy się według opaski (§ 2 ust. 10).
7. Voucher uprawnia do jednego wejścia w zakresie na nim wskazanym i jest ważny 6 miesięcy od dnia zakupu, chyba że na voucherze wskazano inny termin. Niewykorzystany voucher nie podlega wymianie na gotówkę, z zastrzeżeniem praw Konsumenta przy zakupie online.
8. Karnety są imienne dla jednego Dziecka, ważne przez okres i na liczbę wejść wskazane w Cenniku, również w Parku AMPA w Krakowie, jeżeli Cennik tak stanowi.
9. Bilet zakupiony na określony dzień lub godzinę można przełożyć na inny termin najwyżej 3 razy, jednak nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia zakupu. Zmiany dokonuje się mailowo na kontakt@ampawieliczka.pl lub w recepcji, najpóźniej przed rozpoczęciem pierwotnego terminu. Bilet niewykorzystany w tym okresie wygasa.
10. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora wejście do Parku w opłaconym terminie nie jest możliwe, Klient wybiera zwrot ceny albo wejście w innym terminie. Jeżeli pobyt zostanie przerwany z przyczyn leżących po stronie Operatora, Klient otrzymuje zwrot części ceny proporcjonalnej do niewykorzystanego czasu albo voucher na ponowne wejście.
11. Opłaty dodatkowe (zgubiona opaska, zgubiony kluczyk do szafki, skarpety antypoślizgowe, parking) określa Cennik.

§ 5. Zasady porządkowe, jedzenie i fotografowanie

1. W Parku zakazane jest:
   a) spożywanie alkoholu i środków odurzających oraz przebywanie pod ich wpływem;
   b) palenie wyrobów tytoniowych, w tym e-papierosów i podgrzewaczy tytoniu;
   c) wnoszenie przedmiotów niebezpiecznych (broni, materiałów pirotechnicznych, substancji żrących i łatwopalnych);
   d) wprowadzanie zwierząt, z wyjątkiem psów asystujących;
   e) zachowania agresywne, wulgarne lub zagrażające innym;
   f) niszczenie wyposażenia Parku i mienia innych osób oraz wynoszenie wyposażenia poza Strefę, w której się znajduje;
   g) zaśmiecanie Parku;
   h) przebywanie osób z objawami choroby zakaźnej (gorączka, wysypka, biegunka, wymioty, nasilony katar lub kaszel).
2. Personel może odmówić wstępu lub poprosić o opuszczenie Strefy osobę z widocznymi objawami choroby zakaźnej.
3. Jedzenie i napoje spożywa się wyłącznie w części gastronomicznej i w salach urodzinowych. Do Parku nie wnosi się własnego jedzenia i napojów, z wyjątkiem żywności dla niemowląt oraz żywności dla Dziecka na diecie specjalnej. Zasady wnoszenia jedzenia na przyjęcia określa Regulamin przyjęć okolicznościowych.
4. Klienci mogą fotografować i filmować wyłącznie własne Dzieci oraz osoby, które się na to zgodziły, w miarę możliwości tak, aby nie utrwalać wizerunku innych osób, zwłaszcza innych Dzieci.
5. Zakazane jest fotografowanie i filmowanie cudzych Dzieci bez zgody ich Opiekunów oraz rozpowszechnianie wizerunku innych osób bez ich zgody (art. 81 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych). Odpowiedzialność za publikację zdjęć i nagrań ponosi osoba, która je publikuje.
6. Sesje zdjęciowe i nagrania komercyjne, w tym z udziałem zewnętrznego fotografa, są możliwe wyłącznie po uzgodnieniu z Operatorem.
7. Operator wykonuje zdjęcia i nagrania do celów promocyjnych wyłącznie za uprzednią zgodą osób utrwalanych, a w przypadku Dzieci – ich Opiekunów prawnych.
8. Personel może poprosić o zaprzestanie fotografowania lub filmowania naruszającego ust. 4–6. Odmowa może skutkować wyproszeniem z Parku (§ 6 ust. 8).

§ 6. Bezpieczeństwo i odpowiedzialność

1. Korzystanie z atrakcji wiąże się z naturalnym ryzykiem upadku, uderzenia lub przeciążenia. Bezpieczeństwo zależy w dużej mierze od przestrzegania Regulaminu, Regulaminów stref i poleceń Personelu.
2. Opiekun, pozwalając Dziecku na korzystanie z atrakcji, uwzględnia jego rozwój, umiejętności i stan zdrowia. Dzieci z problemami zdrowotnymi korzystają z atrakcji zgodnie z zaleceniami lekarza.
3. Operator codziennie przed otwarciem kontroluje urządzenia i zapewnia okresowe przeglądy techniczne zgodnie z dokumentacją producentów. Urządzenie lub jego część z usterką zagrażającą bezpieczeństwu zostaje wyłączona z użytkowania do czasu naprawy.
4. Każdy, kto zauważy usterkę, wypadek lub zachowanie zagrażające innym, powinien niezwłocznie poinformować Personel.
5. W razie wypadku stosuje się postanowienia § 7.
6. Za szkody wyrządzone przez Dzieci odpowiadają ich Opiekunowie, a w przypadku grup zorganizowanych – osoby zobowiązane do nadzoru, na zasadach Kodeksu cywilnego.
7. Personel może odmówić danej osobie korzystania z atrakcji, jeżeli wymaga tego bezpieczeństwo jej samej lub innych osób.
8. Osoba, która rażąco narusza Regulamin albo nadal narusza go mimo zwrócenia uwagi przez Personel, może zostać wyproszona z Parku bez zwrotu ceny za niewykorzystaną część usługi. Przy bezpośrednim zagrożeniu bezpieczeństwa wyproszenie następuje bez wcześniejszego upomnienia.
9. Operator odpowiada za szkody na zasadach ogólnych. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Operatora wobec Konsumentów w zakresie, w jakim przepisy prawa na to nie pozwalają, w szczególności za szkody na osobie.
10. W razie ewakuacji lub innego zagrożenia wszystkie osoby wykonują polecenia Personelu, a Opiekunowie niezwłocznie zabierają Dzieci ze Stref.

§ 7. Postępowanie w razie wypadku

1. Opiekun, którego Dziecko uległo wypadkowi lub doznało urazu, niezwłocznie informuje o tym Personel, w miarę możliwości przed opuszczeniem Parku. Późniejsze zgłoszenie nie pozbawia Opiekuna jego praw, ale utrudnia ustalenie przebiegu zdarzenia.

2. Personel udziela pierwszej pomocy w zakresie swojego przeszkolenia, a przy objawach poważnego urazu wzywa Zespół Ratownictwa Medycznego (112). Personel nie podaje leków. Przy podejrzeniu urazu głowy, szyi lub kręgosłupa poszkodowanego nie przemieszcza się, chyba że grozi mu bezpośrednie niebezpieczeństwo.
3. O dalszej opiece medycznej decyduje Opiekun, z wyjątkiem sytuacji wymagających wezwania pomocy z ust. 2. Personel informuje Opiekuna o objawach, które wymagają konsultacji lekarskiej.
4. Miejsce lub urządzenie, którego stan mógł mieć związek ze zdarzeniem, zostaje wyłączone z użytkowania do czasu sprawdzenia.
5. Personel niezwłocznie sporządza notatkę ze zdarzenia. Opiekun jest proszony o udział w jej sporządzeniu, podanie danych kontaktowych i wpisanie własnego opisu zdarzenia oraz uwag. Podpis Opiekuna potwierdza sporządzenie notatki w jego obecności, a nie akceptację jej treści.
6. Operator zabezpiecza nagrania z monitoringu dotyczące zdarzenia i przechowuje je wraz z notatką przez okres przewidziany w Polityce prywatności. Na prośbę Opiekuna Operator umożliwia obejrzenie nagrania w Parku. Kopię nagrania wydaje się na żądanie uprawnionych organów, sądu lub ubezpieczyciela.
7. Operator zgłasza zdarzenie swojemu ubezpieczycielowi odpowiedzialności cywilnej. Opiekun otrzymuje informację o ubezpieczycielu i sposobie zgłoszenia roszczenia. Roszczenie można zgłosić na adres manager@ampapark.pl, a Operator przekaże je ubezpieczycielowi.
8. W przypadku Dziecka uczestniczącego w przyjęciu okolicznościowym lub w grupie zorganizowanej notatkę sporządza się z udziałem Zamawiającego lub opiekuna grupy, który przekazuje kopię notatki i informacje z ust. 3 i 7 Opiekunowi prawnemu Dziecka.
9. Postanowienia ust. 1–7 stosuje się odpowiednio do zdarzeń z udziałem osób dorosłych.

§ 8. Gastronomia, parking i Wi-Fi

1. W Parku działa punkt gastronomiczny oferujący żywność pakowaną, wypieki z produktów mrożonych, kawę, herbatę i lody. Informacja o alergenach występujących w oferowanych produktach jest dostępna przy barze. Osoby z alergią lub nietolerancją pokarmową powinny przed zakupem poinformować o tym Personel.
2. Przed budynkiem znajduje się parking. Klienci korzystający w tym czasie z usług Parku parkują bezpłatnie. Pozostałe osoby płacą za każdą rozpoczętą godzinę postoju, a za brak ważnego biletu parkingowego pobierana jest opłata dobowa – według Cennika. Liczba miejsc jest ograniczona i Operator nie gwarantuje wolnego miejsca.
3. W Parku dostępna jest bezpłatna sieć Wi-Fi; nazwa i hasło są dostępne w recepcji. Operator nie gwarantuje stałej dostępności ani parametrów sieci.
4. Korzystając z Wi-Fi, zakazane jest naruszanie prawa, w tym praw autorskich, rozsyłanie spamu i złośliwego oprogramowania, próby obchodzenia zabezpieczeń sieci oraz udostępnianie sygnału innym urządzeniom. Osoba naruszająca te zasady może zostać odłączona od sieci.

§ 9. Reklamacje, dane osobowe i postanowienia końcowe

1. Reklamację można złożyć:
   a) mailowo na adres manager@ampapark.pl;
   b) pisemnie na adres: AMPA 1 sp. z o.o., ul. Józefa Jedynaka 4, 32-020 Wieliczka;
   c) osobiście w recepcji Parku.
2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko, adres do odpowiedzi (mailowy lub pocztowy), opis sytuacji i oczekiwania Klienta. Braki nie powodują pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia; Operator może poprosić o ich uzupełnienie.
3. Operator rozpatruje reklamację i odpowiada w ciągu 14 dni od jej otrzymania, na adres wskazany przez Klienta.
4. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Krakowie. Informacje o tych procedurach są dostępne na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl). Udział Operatora w mediacji jest dobrowolny.
5. Zasady przetwarzania danych osobowych, w tym nagrań z monitoringu, określa Polityka prywatności dostępna na Stronie internetowej i w recepcji.
6. Do umów zawieranych przez Konsumentów na odległość dotyczących usług rozrywkowych z oznaczonym dniem lub okresem świadczenia nie stosuje się prawa odstąpienia od umowy (art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta). Szczegóły określa Regulamin sprzedaży online.
7. Operator może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów, zakresu usług lub wyposażenia Parku. Do biletów, voucherów i rezerwacji kupionych wcześniej stosuje się Regulamin w brzmieniu z dnia zakupu, chyba że nowa wersja jest korzystniejsza dla Klienta.
8. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny i ustawę o prawach konsumenta.
9. Regulamin wchodzi w życie 1 listopada 2026 r.