

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez

Nazwa i adres przedsiębiorstwa: Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Malborku Sp. z o.o.

§1. Postanowienia ogólne

1. Sprzedawca świadczy Usługi zgodnie z Regulaminem i przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
2. Świadczenie Usług odbywa się za pośrednictwem strony internetowej wyszukiwarki Grobonet przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu.
3. Sprzedawca udostępnia niniejszy Regulamin na stronie internetowej wyszukiwarki Grobonet. Klienci mogą w dowolnym czasie: uzyskać dostęp do Regulaminu, utrwalić go, pozyskać i odtworzyć poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku danych.
4. Podane na stronie internetowej wyszukiwarki Grobonet informacje nie stanowią oferty Sprzedawcy w rozumieniu art. 66 ustawy Kodeks cywilny, a jedynie zaproszenie Klientów do składania ofert zawarcia umowy, zgodnie z art. 71 ustawy Kodeks cywilny.
5. W celu korzystania z wyszukiwarki Grobonet, konieczne jest dysponowanie przez Klienta urządzeniem teleinformatycznym z dostępem do sieci Internet, poprawnie skonfigurowaną przeglądarką internetową w wersji aktualnej bądź poprzedniej: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari lub Opera, z włączoną obsługą JavaScript, a także aktywnym i poprawnie skonfigurowanym kontem poczty elektronicznej.
6. Korzystanie z wyszukiwarki Grobonet może wiązać się z poniesieniem przez Klienta kosztów opłat z tytułu dostępu do sieci Internet oraz transmisji danych, w zakresie ustanowionym umową z operatorem telekomunikacyjnym, z którego usług korzysta Klient.

§2. Opłaty

1. Opłaty za zawarte w cenniku usługi można składać za pośrednictwem strony internetowej wyszukiwarki Grobonet, przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę. Po wypełnieniu formularza opłaty, Klient przechodzi do jej realizacji.
2. Po wypełnieniu formularza Klient zostaje przekierowany na podstronę, gdzie może wybrać metodę płatności.
3. Podczas składania zamówienia, Klient wprowadza:
 - swoje dane kontaktowe,
 - adres grobu (generowany automatycznie z karty grobu),
 - kwota należności (generowana automatycznie z karty grobu),
4. Złożenie opłaty może nastąpić poprzez użycie właściwego przycisku i jest równoznaczne ze złożeniem Sprzedawcy przez Klienta oferty zawarcia umowy realizacji usług oraz opłat przedłużenia dzierżawy grobu na kolejne 20 lat, liczone od zakończenia daty ważności poprzednio wniesionej opłaty.
5. Przed wysłaniem formularza, poprzez zaznaczenie właściwego pola kontrolnego, Klient powinien oświadczyć, iż zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia oraz zezwala na przetwarzanie podanych danych osobowych i adresowych.
6. W przypadku kiedy Klient błędnie opłaci wybraną usługę, może wnieść do Sprzedawcy prośbę o zmianę wysokości opłaty lub o anulowanie złożonego zamówienia. W takim przypadku Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą osobiście, telefonicznie lub mailowo.
7. Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Klienta o niemożliwości przyjęcia opłaty za dzierżawę grobu, w przypadku wystąpienia okoliczności ją powodujących. Jeżeli opłata została naliczona nieprawidłowo Sprzedawca poinformuje o tym Klienta i dokona stosownej korekty, zgodnej z cennikiem. Udzielenie tej informacji następuje drogą telefoniczną lub elektroniczną. Informacja może stanowić odrzucenie oferty w całości lub odrzucenie oferty w części niemożliwej do zrealizowania, co skutkuje przeliczeniem wartości zamówienia.
8. Opłacenie dzierżawy grobu na kolejny okres, nie czyni opłacającego dysponentem grobu. O tym kto jest dysponentem grobu i jakie prawa ma dysponent decydują przepisy obowiązującego prawa.
9. Potwierdzenie przez Sprzedawcę przyjęcia opłaty za zamówione usługi następuje poprzez niezwłoczne przesłanie

faktury na e-mail Klienta. Wiadomość ta zawiera ustalone przez strony warunki zawartej umowy dzierżawy grobu, a także dane wprowadzone przez Klienta w formularzu, w celu umożliwienia wykrycia błędów w nich występujących. W przypadku wykrycia takiego błędu, Klient może powiadomić Sprzedawcę o tym fakcie, poprzez wysłanie wiadomości e-mail ze wskazaniem poprawnych danych.

10. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia złożonego przez Klienta jest równoznaczne z przyjęciem przez Sprzedawcę oferty zawarcia umowy realizacji usługi zgodnie z obowiązującym cennikiem.

§3. Sprzedaż

1. Sprzedawca świadczy na rzecz Klientów Usługę Sprzedaży na odległość.
2. Przedmiot umowy Sprzedaży obejmuje zobowiązanie Sprzedawcy do wykonania usługi zgodnie z obowiązującym cennikiem usług obowiązującym na terenie Cmentarza Komunalnego w Malborku .
3. Zawarcie umowy Sprzedaży usług następuje w chwili potwierdzenia przyjęcia zamówienia Klienta przez Sprzedawcę.
4. Czas realizacji usług w tym m.in” dzierżawy grobu, termin dzierżawy, bieg odnowienia dzierżawy określają przepisy obowiązującego prawa.
5. Przyjęcie opłaty przez Sprzedawcę wraz z wystawieniem faktury jest potwierdzeniem przyjęcia zamówienia.

§4. Płatności

1. Wartość płatności z tytułu Sprzedaży jest ustalana na podstawie cennika, znajdującego się na stronie internetowej wyszukiwarki Grobonet, w chwili przebiegu transakcji.
2. Ceny podane na stronie internetowej wyszukiwarki Grobonet są cenami brutto, podanymi w polskich złotych i zawierają wartość podatku VAT.
3. Ceny zawierają wszystkie koszty transakcji.
4. Sprzedawca umożliwia następujące metody płatności z tytułu świadczonych Usług Sprzedaży:
 1. Przy użyciu zewnętrznego systemu płatności Przelewy24, który jest własnością PayPro SA czyli podmiotu świadczącego Usługę na rzecz Klientów, z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Kanclerskiej 15 (60-327), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numerem NIP 7792369887
 2. Osobiście w Domu Pogrzebowym znajdującym się przy ul. Głowackiego w Malborku
5. Klient jest zobowiązany do uiszczenia płatności w chwili złożenia zamówienia
6. Zwrot płatności przez Sprzedawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty powstania przyczyny, w przypadku:
 - odstąpienia od umowy,
 - rezygnacji przez Klienta z zamówienia ,
 - uznania przez Sprzedawcę roszczenia objętego zgłoszeniem reklamacyjnym w całości lub części, na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów.
7. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Klienta w pierwotnej transakcji.

§5. Reklamacje

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu rękopisami.
2. Zgłoszenie reklamacji może zostać dokonane listem lub wiadomością e-mail pod adres pocztowy lub elektroniczny Sprzedawcy.
3. W treści składanej reklamacji, zaleca się zamieszczenie:
 - danych kontaktowych i identyfikacyjnych Klienta, które posłużą udzieleniu odpowiedzi na reklamację oraz prowadzeniu korespondencji z nią związanej,
 - numeru rachunku bankowego Klienta, który posłuży zwrotowi środków pieniężnych, w przypadku zaistnienia takiej okoliczności,
 - opisu problemu
4. Sprzedawca rozpoznaje reklamacje w terminie 14 dni od daty zgłoszenia.
5. Sprzedawca poinformuje Klienta o sposobie rozstrzygnięcia otrzymanej reklamacji drogą elektroniczną lub listem zwykłym, w zależności od zastosowanej przez niego metody wniesienia reklamacji.
6. Zwrot środków pieniężnych w związku z reklamacją nastąpi przy użyciu metody przelewu na rachunek bankowy.

§6. Pozasądowe rozpatrywanie reklamacji i dochodzenie roszczeń

1. Konsument posiada możliwość skorzystania z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - złożenie wniosku o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy Sprzedaży do stałego polubownego sądu konsumenckiego, działającego przy Inspekcji Handlowej, którego adres z uwagi na właściwość można ustalić za pomocą strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzonej pod adresem URL https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596,
 - złożenie wniosku o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą, do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, którego adres z uwagi na właściwość można ustalić za pomocą strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzonej pod adresem URL https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595,
 - skorzystanie z pomocy powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów,
 - złożenie skargi za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem URL <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, zgodnie z rozporządzeniem 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.
2. Szczegółowe informacje o procedurze pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur znajdują się w siedzibach oraz na stronach internetowych podmiotów wymienionych w pkt 1.
3. Wykaz podmiotów i instytucji, które realizują zadania związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich oraz szczegółowe informacje w tym przedmiocie, znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dostępnej pod adresem URL <https://www.uokik.gov.pl>.

§7. Odstąpienie od umowy

1. Klient będący konsumentem może odstąpić od Umowy Sprzedaży bez podania przyczyny, w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia wykonania zapłaty przy czym rezygnacja winna zostać złożona najpóźniej w przeddzień umówionego terminu realizacji świadczonych usług w tym usług opieki nad grobem. O zaistniałym fakcie Zlecający powiadomi Sprzedawcę drogą mailową na wskazany adres: sekretariat@zgkim.malbork.pl

2. Zawarte w niniejszym artykule postanowienia dotyczące prawa do odstąpienia od umowy przez Klientów stosuje się w stosunku do osoby fizycznej.
3. Konsument może odstąpić od umowy, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy, uważa się ją za niezawartą. Jeżeli Klient złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

§8. Przetwarzanie danych oraz plików cookies

1. Informacje o warunkach przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności i plików cookies internetowej wyszukiwarki Grobonet. Informacje o stosowanych plikach cookies znajdują się w Polityce prywatności i plików cookies internetowej wyszukiwarki Grobonet.

§9 Definicje użyte w regulaminie

1. **Dni robocze** to dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. **Realizacja** to proces realizacji przedłużenia dzierżawy grobu na kolejny czas, dla wskazanego grobu, liczony zgodnie z przepisami obowiązującego prawa lub proces realizacji usługi lub realizacja zleconej usługi opieki nad grobem.
3. **Klient** to osoba fizyczna, pod warunkiem posiadania pełnej zdolności do czynności prawnych, lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych w przypadkach uregulowanych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, pod warunkiem posiadania zgody przedstawiciela ustawowego, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, na której rzecz przepisy prawa powszechnie obowiązującego przyznają zdolność prawną, która zawiera ze Sprzedawcą umowę o świadczenie Usługi.
4. **Konsument** to Klient, który jest osobą fizyczną i zawiera umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Regulamin to niniejsze warunki umowne**, których przedmiot stanowi świadczenie Usług drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Klientów, za pośrednictwem wyszukiwarki Grobonet.
6. **Wyszukiwarka Grobonet** to internetowa wyszukiwarka osób pochowanych, prowadzona przez Sprzedawcę, za pośrednictwem strony internetowej dostępnej w sieci Internet.
7. **Sprzedawca to** Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Malborku Sp. z o. o. z siedzibą 82-200 Malbork, ul. Gen. de Gaulle'a 70 będący usługodawcą, administratorem i właścicielem wyszukiwarki Grobonet. Ze Sprzedawcą można się skontaktować pod numerem telefonu: 55 629 86 00 oraz przy użyciu adresu e-mail: sekretariat@zgkim.malbork.pl
8. **Sprzedaż** to usługa sprzedaży świadczonych przez Sprzedawcę usług w tym przedłużenia terminu dzierżawy miejsca grobowego na cmentarzu, którego przedmiot stanowi zobowiązanie Sprzedawcy do przeniesienia na klienta możliwości użytkowania miejsca grobowego na cmentarzu, w określonym regulaminowo czasie.
9. **Usługa** to usługa świadczona przez Sprzedawcę na rzecz Klienta, na podstawie umowy zawartej pomiędzy stronami za pośrednictwem wyszukiwarki Grobonet. Zawarcie umowy następuje w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron.