

Regulamin sprzedaży towarów, usług i rezerwacji w hotelu Dom Duszpasterski Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Łagiewnikach, ul. Siostry Faustyny 3, 30-420 Kraków.

1. Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie:

- **Sprzedawca** (Dom Duszpasterski Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Łagiewnikach, 30-420 Kraków, ul. Siostry Faustyny 3, NIP 6792747461, REGON 356580154-00027)
- **Sklep internetowy** – [www.hotel.misericordia.eu](http://www.hotel.misericordia.eu)
- **Sprzedaż** - usługa sprzedaży Towarów lub Usług, realizowana przez Sprzedawcę na rzecz Klienta. Jej przedmiot stanowi wydanie i przeniesienie na Klienta własności Towarów lub wykonanie na jego rzecz Usług oraz zobowiązanie Klienta do odebrania Towarów i zapłaty Sprzedawcy oznaczonej ceny;
- **Kupujący, Klient** – osoba mająca zdolność do czynności prawnych – w szczególności zawierania Umowy kupna, korzystająca ze Sklepu / Serwisu, składająca za jego pośrednictwem Zamówienie. Kupującymi mogą być Konsumenci lub Przedsiębiorcy Indywidualni;
- **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, dokonującą czynności prawnej (umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu / Serwisu internetowego), niezwiązanej bezpośrednio z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową prowadzoną przez (art. 22 Kodeksu Cywilnego);
- **Przedsiębiorca Indywidualny (Przedsiębiorca na prawach Konsumenta)** - Kupujący będący osobą fizyczną zawierającą umowę (tu umowę sprzedaży za pośrednictwem Sklepu / Serwisu internetowego) związaną bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie ma ona dla Kupującego charakteru zawodowego, związanego w szczególności z przedmiotem wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- **Regulamin** – niniejszy Regulamin;
- **Usługa** – usługa świadczona przez Sprzedawcę na rzecz Klienta, na podstawie umowy zawartej pomiędzy stronami za pośrednictwem Sklepu / Serwisu internetowego - w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron;
- **Usługa turystyczna** - usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym, w tym rezerwacja noclegów, wyżywienie, przechowanie bagaży, transport;
- **Impreza turystyczna** - połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów Usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji;
- **Rezerwacja** – wcześniejsze zamówienie Towaru lub Usługi opierające się na oświadczeniu woli Kupującego, zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży usługi o określonym w Zamówieniu terminie oraz zakresie realizacji / dostawy. Rezerwacja może odbywać się na podstawie odrębnego Regulaminu Rezerwacji Produktów lub Usług, obowiązującego w odniesieniu do oferty Sprzedawcy.
- **Towar / Produkt** – rzecz ruchoma, materialna dostępna w ofercie Sklepu;
- **Zamówienie** – oświadczenie woli Kupującego, zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży Towarów na odległość za pośrednictwem Sklepu, określające co najmniej rodzaj i liczbę Towarów lub Usług, które zamawia;

- **Płatność** – dokonywana przez Klienta zapłata na rzecz sprzedawcy w celu wykonania zobowiązania pieniężnego powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Klientem a Akceptantem, która stanowi pojedynczą transakcję płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- **Zwrot płatności** - zwrot ceny zakupionej rzeczy dokonywany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient by zapłacić za zamówiony Towar lub Usługę;
- **Przewoźnik** – wybrany przez Klienta podmiot świadczący we współpracy ze Sprzedawcą usługi Dostarczania Towarów;
- **Dostarczenie** - proces realizowany za pośrednictwem Przewoźnika polegający na doręczeniu Klientowi Towarów do miejsca wskazanego w Zamówieniu;
- **Ubezpieczenie** – umowa ubezpieczenia Towarów, zawierana przez Kupującego z Ubezpieczycielem za pośrednictwem Sprzedawcy. Ogólne Warunki Ubezpieczenia dostępne są na stronie [www.hotel.misericordia.eu](http://www.hotel.misericordia.eu);
- **Ubezpieczyciel** – osoba trzecia, z którą Kupujący mogą zawierać umowy ubezpieczenia Towarów lub Usług, kupowanych za pośrednictwem Sklepu internetowego;
- **Dzień Roboczy** – inny dzień niż sobota lub niedziela oraz każdy dzień ustawowo wolny od pracy, w którym Sprzedawca prowadzi swoją działalność;
- **Polityka Prywatności** – dokument obejmujący szczegółowe informacje w zakresie zasad ochrony danych osobowych Kupujących przez Sprzedawcę, zamieszczony na stałe na stronie Sklepu / Serwisu internetowego;
- **Kodeks Cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.);
- **Ustawa o Prawach Konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

## 2. Dane Rejestrowe:

- Hotel Dom Duszpasterski Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Łagiewnikach, 30-420 Kraków, ul. Siostry Faustyny 3
- [www.hotel.misericordia.eu](http://www.hotel.misericordia.eu)
- NIP 6792747461
- REGON 356580154-00027

## 3. Dane kontaktowe:

- 12 252 33 00
- 790 228 685
- [domduszpasterski@misericordia.eu](mailto:domduszpasterski@misericordia.eu)
- Ul. Siostry Faustyny 3, 30-420 Kraków

## 4. Waluta sprzedaży:

- Ceny podane na [www.hotel.misericordia.eu](http://www.hotel.misericordia.eu) są wyrażone w polskich złotych i są cenami brutto (uwzględniają podatek VAT).

## 5. Metody realizacji zamówienia:

- Odbiór osobisty w hotelu.

## 6. Czas realizacji zamówienia:

- W dniu przyjazdu do hotelu.

## 7. Zapisy dot. anulowania rezerwacji:

- Rezerwacja indywidualne może zostać bez kosztowo anulowana najpóźniej na 3 dni (pełne doby) przed zarezerwowanym terminem pobytu. W takim przypadku wpłacona przedpłata zostanie zwrócona w ciągu 7 dni od terminu anulowania rezerwacji. W przypadku anulowania rezerwacji w terminie krótszym niż 3 dni całość kwoty nie podlega zwrotowi. Zwrot następuje z wykorzystaniem tej samej metody płatności, na konto bankowe, z którego wpłynęła przedpłata.
- Rezerwacja grupowa (powyżej 10 pokoi) może zostać bez kosztowo anulowana najpóźniej na 1 miesiąc (30 dni) przed terminem pobytu. W takim przypadku wpłacona przedpłata zostanie zwrócona w ciągu 7 dni od terminu anulowania rezerwacji. W przypadku anulowania rezerwacji w terminie krótszym niż 30 dni całość kwoty przedpłaty nie podlega zwrotowi. Zwrot następuje z wykorzystaniem tej samej metody płatności, na konto bankowe, z którego wpłynęła przedpłata.

#### 8. Przetwarzanie danych kartowych:

- W przypadku płatności kartą, Usługodawca przetwarza poniższe dane:
  - nazwa karty płatniczej;
  - numer karty płatniczej;
  - informacje do kiedy karta płatnicza jest ważna (miesiąc/rok)
  - kod CVV;
  - kwotę transakcji.
- W przypadku transakcji rezerwacyjnych dane karty można podać telefonicznie, e-mailem (tzw. transakcje bez fizycznej obecności karty) lub wprowadzić dane przez bramkę płatniczą.
- Jeśli dane karty zostały podane przez telefon lub e-mail - po dokonaniu obciążenia karty, kopia wydruku z terminala wraz z potwierdzeniem wpłaty (np. opłaty rezerwacyjnej, częściowej przedpłaty lub całości kwoty), jest zachowywana i przekazywana Klientowi. Przekazanie może nastąpić w dniu realizacji zamówienia lub po transakcji - mailowo na adres e-mailowy podany w zamówieniu.
- Usługodawca zastrzega sobie możliwość obciążenia karty Klienta po wykonaniu usługi, jeśli zidentyfikuje uszkodzenia powstałe z winy Klienta podczas pobytu, bądź korzystania z dodatkowych usług.

#### 9. Odstąpienie od umowy:

- a. Konsument w terminie do 14 dni od podpisania umowy może odstąpić od Umowy Sprzedaży bez podania przyczyny.
- b. Bieg terminu określonego w ust. 1. rozpoczyna się od dostarczenia Produktu Konsumentowi lub wskazanej przez niego osobie innej niż przewoźnik.
- c. W przypadku Umowy, która obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach, termin wskazany w ust. 1. biegnie od dnia dostawy ostatniej rzeczy, partii lub części.
- d. Konsument może odstąpić od Umowy, składając Sprzedawcy formalne Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie przez Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu.
- e. Oświadczenie może być wysłane za pomocą tradycyjnej poczty, drogą elektroniczną poprzez przesłanie Oświadczenia odstąpienia od Umowy, na jeden z podanych w poniższym Regulaminie adresów kontaktowych.

- f. W przypadku odstąpienia od Umowy, Sprzedawca niezwłocznie zwraca Konsumentowi wpłacone środki. Zwrot następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy.
- g. Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji.
- h. Sprzedawca może wstrzymać zwrot płatności do czasu otrzymania zwracanego Produktu lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
- i. Konsument powinien odesłać Produkt na adres Sprzedawcy podany w niniejszym Regulaminie niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy. Termin zostanie zachowany, jeśli Konsument odeśle Produkt przed upływem terminu 14 dni.
- j. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Umowy:
  - i. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
  - ii. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
  - iii. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
  - iv. o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy,
  - v. w którym cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którym Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy,
  - vi. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
  - vii. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli,
  - viii. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
  - ix. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę,
  - x. o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po

poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

#### 10. Reklamacje:

- W przypadku wykrycia wad dostarczonego Towaru lub Usługi, Klient ma prawo do jej reklamacji. Złożenie reklamacji może nastąpić w ciągu 3 dni od chwili wykrycia wady, jednak nie później niż w ciągu 24 miesięcy od dnia zakupu tylko przy okazaniu otrzymanego dokumentu potwierdzającego dokonanie zakupu, tj. paragonu, Faktury itd.. O ile istnieją uzasadniające to okoliczności, w ramach reklamacji, Klient może wnosić o zwrot zapłaconej ceny, jej obniżenie, usunięcie wad, naprawę lub wymianę towaru. Reklamację można złożyć (telefonicznie / pocztą elektroniczną / pisemnie), zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi w Regulaminie. Sprzedawca ma 14 dni kalendarzowych, aby ustosunkować się do reklamacji i przekazać kupującemu informację o jej przyjęciu lub odrzuceniu. W razie braku informacji o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji w określonym czasie uznaje się ją za przyjętą w całości.

#### 11. Ochrona danych osobowych:

- a. Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez Sprzedawcę z uwzględnieniem przepisów prawa obowiązujących w tym zakresie - w szczególności podane na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a) i zgodnie z treścią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- b. Administratorem danych osobowych przekazanych sprzedawcy jest (nazwa podmiotu i adres).
- c. Sprzedawca przetwarza dane osobowe Klientów w celu realizacji zamówień, świadczenia Usług drogą elektroniczną oraz innych celów określonych w Regulaminie. Dane są przetwarzane wyłącznie na podstawie przepisów prawa lub zgodnie z jego brzmieniem zgody wyrażonej przez Klienta.
- d. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak nie podanie niezbędnych danych osobowych może uniemożliwić Zamówienia.
- e. Sprzedawca odpowiada za należyłą ochronę przekazanych mu danych osobowe i dokłada wszelkich starań w celu zabezpieczenia ich przed nieuprawnionym dostępem lub wykorzystaniem.
- f. W zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia a w szczególności dostawy, Sprzedawca może przekazać dane osobowe Klienta Przewoźnikowi lub podmiotowi z którymi współpracuje Sprzedawca w celu realizacji zamówienia. Przykładowe zapisy Regulaminu Sklepu Internetowego / Sprzedaży Produktów i Usług / Rezerwacji - zgodne z obowiązującymi przepisami ustawy konsumenckiej 2023
- g. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji Zamówienia oraz upłynięcia terminu ewentualnych roszczeń gwarancyjnych.
- h. Każdemu Klientowi, jako podmiotowi danych przysługuje prawo wglądu w treść swoich danych osobowych, a także prawo do żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia lub całkowitego zaprzestania przetwarzania danych oraz prawo do przenoszenia danych pomiędzy administratorami.

- i. W przypadku stwierdzenia naruszeń praw związanych z ochroną danych osobowych, Klient może złożyć skargę organowi nadzorczemu. W celu realizacji swoich praw należy się skontaktować z administratorem danych pod adresem: (adres e-mail administratora danych osobowych przetwarzanych przez Sprzedawcę).
- j. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają właściwe przepisy prawa. Regulamin nie wyłącza i nie ogranicza żadnych uprawnień przysługujących na mocy prawa Kupującemu będącemu Konsumentem lub Indywidualnym Przedsiębiorcą. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu, a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przysługującymi Konsumentom lub Indywidualnym Przedsiębiorcom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy. Regulamin dostępny jest dla wszystkich Kupujących i został opublikowany w wersji elektronicznej na stronie sklepu / Serwisu internetowego Sprzedawcy pod adresem [www.hotel.misericordia.eu](http://www.hotel.misericordia.eu).