

Regulamin systemu rezerwacji i sprzedaży usługi zwiedzania Sanktuarium Jasnogórskiego z przewodnikiem

§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa szczegółowe zasady rezerwacji i sprzedaży usługi zwiedzania Sanktuarium Jasnogórskiego z przewodnikiem.
2. System rezerwacji i sprzedaży online stanowi narzędzie Klasztoru OO. Paulinów Jasna Góra prowadzącego Jasnogórskie Centrum Informacji, ul. o. A. Kordeckiego 2, 42–225 Częstochowa, które umożliwia nabycie usługi zwiedzania Sanktuarium Jasnogórskiego z przewodnikiem jasnogórskim.

Dane usługodawcy: Klasztor OO. Paulinów Jasna Góra

Adres strony internetowej: <https://jci.jasnagora.pl/>

Adres poczty elektronicznej: jci@jasnagora.pl

Numer telefonu: +48 34 37 77 408

NIP: 5730115474

REGON: 040012160

2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Jasnogórskiego Centrum Informacji oraz udostępniany przy składaniu zamówienia w systemie rezerwacji i sprzedaży usługi.
3. Usługodawca zastrzega prawo do dokonywania zmian oraz aktualizacji postanowień Regulaminu w każdym czasie. Informacja o zmianie treści Regulaminu, wraz z zaktualizowaną wersją, zostanie zamieszczona na stronie internetowej Jasnogórskiego Centrum Informacji.
4. Wszczęcie procesu rezerwacji lub zakupu usługi w systemie potwierdza fakt uprzedniego zapoznania się z Regulaminem, oraz oznacza jego akceptację, stanowiąc jednocześnie zobowiązanie do przestrzegania określonych w nim zasad.

§2 Pojęcia

1. Użyte w Regulaminie pojęcia i skróty oznaczają:
 - 1) **Regulamin** - Regulamin systemu rezerwacji i sprzedaży usługi zwiedzania Sanktuarium Jasnogórskiego z przewodnikiem,
 - 2) **JCI** – Jasnogórskie Centrum Informacji prowadzone przez Klasztor OO. Paulinów Jasna Góra, ul. o. A. Kordeckiego 2, 42–225 Częstochowa, NIP: 5730115474, REGON: 040012160.
 - 3) **system rezerwacji i sprzedaży usługi** – system internetowej rezerwacji i sprzedaży usługi zwiedzania Sanktuarium Jasnogórskiego z przewodnikiem dostępny na stronie internetowej: zwiedzanie.jasnagora.pl,
 - 4) **Klient** – osoba fizyczna (konsument), podmiot gospodarczy, jak i inna jednostka organizacyjna korzystająca z systemu rezerwacji i sprzedaży usługi,

- 5) **Usługa** – usługa zwiedzania z przewodnikiem jasnogórskim, wstęp do zwiedzanych obiektów oraz wypożyczenie zestawów słuchawkowych,
- 6) **Płatność** – zapłata za usługę w wyznaczonej formie,
- 7) **Strona płatności** – strona internetowa administrowana przez dostawców płatności elektronicznych, z którymi Usługodawca ma podpisaną umowę na obsługę płatności.

§3 Zasady nabycia usługi zwiedzania Sanktuarium Jasnogórskiego z przewodnikiem

1. Ogólne zasady wstępu oraz informacje o dostępnych formach zwiedzania umieszczone zostały na stronie internetowej Jasnogórskiego Centrum Informacji.
2. Szczegółowe informacje dotyczące dni oraz godzin, w których możliwe jest skorzystanie z usługi oraz ewentualne wyjątki od tych zasad dostępne są na stronie internetowej Jasnogórskiego Centrum Informacji.
3. Klienci mogą dokonać zakupu usługi wyłącznie drogą elektroniczną, za pośrednictwem strony internetowej systemu rezerwacji i sprzedaży usługi. W uzasadnionych sytuacjach istnieje możliwość dokonania rezerwacji w sposób indywidualnie uzgodniony poprzez kontakt z Jasnogórskim Centrum Informacji.
4. Do dokonania rezerwacji i zakupu wymagany jest działający adres e-mail w celu wysyłania potwierdzeń i powiadomień.
5. Rezerwacja lub zakup usługi jest możliwy pod warunkiem jej dostępności. Dostępność usługi jest każdorazowo ustalana i może być różna z uwagi na odbywające się na terenie Sanktuarium wydarzenia. Usługodawca zastrzega, że w tym zakresie mogą występować czasowe ograniczenia w dostępności usługi.
6. Nabycie usługi zwiedzania wraz z przewodnikiem drogą elektroniczną przez system rezerwacji i sprzedaży usługi możliwe jest najpóźniej dzień przed planowanym zwiedzaniem.
7. Usługa jest odpłatna. Wysokość opłaty określa cennik, dostępny na stronie internetowej Jasnogórskiego Centrum Informacji oraz podczas procesu składania zamówienia. Ceny, wskazane w cenniku, są kwotami brutto, zawierającymi podatek VAT, obliczony zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
8. Cena usługi obejmuje usługę przewodnicką wykonywaną przez przewodników Jasnogórskiego Centrum Informacji, wstęp do zwiedzanych obiektów oraz wypożyczenie zestawów słuchawkowych.
9. Nabycie usługi upoważnia do zwiedzania Sanktuarium Jasnogórskiego wraz z przewodnikiem, na wybranej przez Klienta trasie, w dacie i o godzinie podanej w potwierdzeniu zamówienia przesłanym na wskazany przez Klienta adres e-mail.
10. Standardowe zwiedzanie trwa maksymalnie 1,5 godziny i obejmuje cztery obiekty znajdujące się na wybranej przez Klienta trasie zwiedzania. Rodzaje tras wraz z wykazami obiektów znajdują się na stronie Jasnogórskiego Centrum Informacji. O kolejności zwiedzanych obiektów decyduje przewodnik.
11. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany zwiedzanych obiektów w ramach poszczególnych tras, w przypadku braku dostępności obiektów, w tym z uwagi na

odbywające się wydarzenia religijne uniemożliwiają zwiedzanie.

12. Spotkanie z przewodnikiem oraz zgłoszenie grupy odbywa się w Jasnogórskim Centrum Informacji. Klienci zobowiązani są posiadać potwierdzenie złożenia zamówienia przesłane elektronicznie na podany adres e-mail wraz z numerem zamówienia oraz okazać je pracownikowi Jasnogórskiego Centrum Informacji przed rozpoczęciem zwiedzania.

13. Spóźnienie grupy może spowodować skrócenie czasu zwiedzania.

14. W okresie wzmożonego ruchu pielgrzymkowego Usługodawca zastrzega sobie prawo do łączenia indywidualnych rezerwacji w celu zwiększenia dostępności przewodników.

15. Zakup biletów ulgowych drogą elektroniczną wiąże się z koniecznością okazania dokumentu uprawniającego do skorzystania z ulgi w trakcie kontroli dokonywanej przez pracownika Jasnogórskiego Centrum Informacji przed rozpoczęciem zwiedzania.

§4 Nabycie usługi drogą elektroniczną

1. W celu zakupu usługi drogą elektroniczną należy wypełnić na stronie internetowej **zwiedzanie.jasnagora.pl** formularz rejestracji poprawnymi danymi oraz stosować się do zawartych tam instrukcji.

2. W przypadku nieprawidłowego działania formularza rejestracji, należy niezwłocznie zgłosić nieprawidłowości mailowo na adres poczty elektronicznej: jci@jasnagora.pl.

3. Po prawidłowym dokonaniu rejestracji, w celu zakupu usługi należy dokonać wyboru terminu oraz trasy zwiedzania, a następnie wprowadzić dane Klienta. W zależności od dostępności zarezerwowanego terminu, trasy zwiedzania oraz przewodników po wprowadzeniu danych przez Klienta:

a) w przypadku dostępności usługi należy w ciągu 15 minut od złożenia rezerwacji dokonać zapłaty poprzez jeden z wybranych elektronicznych systemów płatności (eService, Przelewy24). Nieuiszczenie opłaty we wskazanym czasie spowoduje automatyczne anulowanie rezerwacji,

b) w przypadku konieczności potwierdzenia dostępności usługi należy oczekiwać na potwierdzenie możliwości nabycia usługi przez Jasnogórskie Centrum Informacji. JCI w terminie 2 dni roboczych od złożenia rezerwacji, informuje Klienta o dostępności usługi oraz ewentualnie o terminie i sposobie płatności za usługę. Nieuiszczenie przez Klienta płatności we wskazanym terminie spowoduje automatyczne anulowanie rezerwacji.

4. Po dokonaniu płatności Klient otrzyma e-mail wraz z potwierdzeniem sprzedaży oraz numerem zamówienia, który zostanie przesłany na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej. W przypadku nieotrzymania e-maila potwierdzającego nabycie usługi należy niezwłocznie zgłosić powyższe do Jasnogórskiego Centrum Informacji.

5. Numer zamówienia to indywidualny numer potwierdzający złożenie zamówienia i opłacenie usługi.

§5 Płatność

1. Płatność za usługę w ramach systemu rezerwacji i sprzedaży usługi jest realizowana przez jednego z dostawców płatności elektronicznych (eService, Przelewy24) za pomocą Strony płatności: (www.eservice.pl; www.przelewy24.pl), na którą następuje automatyczne przekierowanie, za pomocą udostępnionych tam form płatności i na zasadach określonych w regulaminie dokonywania wpłat serwisu płatniczego.
2. Dostawcy płatności elektronicznych przetwarzają dane Klienta wyłącznie w celu realizacji płatności. Dokonując płatności online, Klient akceptuje regulaminy i polityki prywatności danego dostawcy, dostępne podczas procesu płatności, a także na jego stronach internetowych.
3. Potwierdzeniem dokonania zapłaty i nabycia usługi jest wiadomość e-mail, która zostanie wysłana na adres poczty elektronicznej Klienta podany podczas składania zamówienia.
4. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać zgodnie z regulaminem właściwego serwisu płatniczego, zamieszczonym na stronie internetowej dostawcy płatności (www.eservice.pl; www.przelewy24.pl).

§6 Odstąpienie od umowy, rezygnacja z usługi oraz zmiany w zamówieniu

1. Zgodnie z art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827, t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796) prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy o świadczenie usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
2. Usługodawca dopuszcza możliwość rezygnacji przez Klienta z zakupionej usługi. Rezygnacja z usługi może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych poniżej.
3. Rezygnacja z zakupionej usługi może nastąpić poprzez złożenie stosownego oświadczenia przez Klienta w terminie:
 - a) do 30 dni przed terminem świadczenia usługi - w tym przypadku Klientowi zwracana jest kwota 90% ceny usługi,
 - b) do 14 dni przed terminem świadczenia usługi - w tym przypadku Klientowi zwracana jest kwota 50% ceny usługi,
 - c) do 7 dni przed terminem świadczenia usługi - w tym przypadku Klientowi zwracana jest kwota 10% ceny usługi.
4. W celu rezygnacji z usługi należy, zalogować się do systemu rezerwacji i sprzedaży usługi wprowadzając dane logowania, otworzyć szczegóły zamówienia w sekcji „Moje rezerwacje”, użyć opcji „Anuluj rezerwację” i postępować zgodnie z instrukcjami.
5. Dokonanie czynności określonych w ust. 4 jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z usługi.
6. W przypadku rezygnacji przez Klienta z usługi, jeśli przysługuje Klientowi zwrot wpłaconych środków, to zwrot ten będzie odbywał się przelewem z rachunku bankowego Usługodawcy na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego. Klient może wskazać numer rachunku bankowego w formularzu w trakcie procesu rezygnacji albo przesyłając wiadomość do

Jasnogórskiego Centrum Informacji za pomocą komunikatora w systemie rezerwacji i sprzedaży usługi.

7. Zwroty należności będą dokonywane wyłącznie na numer rachunku bankowego wskazany przez Klienta.

8. Operatorzy płatności elektronicznych nie dokonują zwrotów płatności ani nie pośredniczą w procedurze związanej z rezygnacją z usługi przez Klienta.

9. Usługodawca zobowiązany jest dokonać zwrotu kwot, o których mowa w ust. 2 w terminie 14 dni od daty wpływu oświadczenia.

10. Wszelkie zmiany w zamówieniu wymagają zgody Usługodawcy.

11. W celu dokonania zmiany zamówienia należy skontaktować się z Jasnogórskim Centrum Informacji poprzez dostępny na stronie internetowej systemu rezerwacji i sprzedaży komunikator systemu rezerwacji i sprzedaży usługi, dostępny po uwierzytelnieniu adresu email Klienta.

§7 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące zakupu i realizacji usługi, pytania oraz uwagi należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy: jci@jasnagora.pl.

2. Reklamacje mogą być składane nie później niż do 14 dni od zaistniałego zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. W reklamacji należy wskazać, czego dotyczy reklamacja oraz wskazać szczegółowe dane dotyczące reklamowanego procesu rezerwacji lub zakupu usługi.

3. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty ich otrzymania, za wyjątkiem sytuacji, gdy przyczyna reklamacji leży po stronie dostawcy płatności elektronicznych. W takim przypadku reklamacja zostanie przekazana właściwemu dostawcy płatności i rozpatrzona przez niego (termin rozpatrzenia reklamacji może ulec w takim wypadku wydłużeniu). Klient o decyzji zostanie poinformowany w wiadomości e-mail.

4. O wyniku postępowania reklamacyjnego Klient zostanie poinformowany w wiadomości e-mail, przesłanej na adres poczty elektronicznej z którego dokonano zgłoszenia.

§8 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Klienta jest Klasztor OO. Paulinów Jasna Góra, ul. o. A. Kordeckiego 2, 42-225 Częstochowa, NIP: 5730115474 REGON: 040012160.

2. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Klientem oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania systemu rezerwacji i sprzedaży usługi. Wszelkie otrzymywane dane osobowe będą wykorzystywane w celu wykonania umowy rezerwacji i sprzedaży usługi.

3. W zakresie i z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z przepisów prawa Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
4. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do skorzystania z usługi. W przypadku niepodania danych przez Klienta zrealizowanie zamówienia nie będzie możliwe.
5. Administrator ujawnia dane osobowe wyłącznie podmiotom przetwarzającym, na mocy zawartych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych w celu realizacji usług na rzecz administratora. Administrator udostępnia dane podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi doradcze, konsultacyjne, pomoc prawną, podatkową i rachunkową oraz podmiotom wykonującym usługi związane ze wsparciem programistycznym i informatycznym. W przypadku dokonywania płatności drogą elektroniczną, dane osobowe są udostępniane dostawcy płatności elektronicznych świadczącemu usługi związane z pośrednictwem w przyjmowaniu zapłaty drogą elektroniczną.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a w zakresie związanym z obroną lub dochodzeniem roszczeń, do czasu przedawnienia roszczeń. Administrator może przechowywać dane osobowe dłużej w przypadku zaistnienia uzasadnionych powodów, gdy obowiązujące przepisy zezwalają na takie przechowywanie.
7. Za osobną zgodą dane osobowe Klienta mogą być wykorzystywane przez Usługodawcę w celach przekazywania Biuletynu Informacyjnego oraz innych publikacji i informacji zawierających reklamy zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych (RODO) oraz zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000 tj. Dz.U. z 2019 poz. 1781).
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.

§9 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych (RODO), ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

