

# Regulamin sprzedaży

## Postanowienia wstępne

1. Sprzedawcą jest:
  - a. Nazwa firmy: Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji "Bystrzyca" w Lublinie Sp. z o.o
  - b. Adres firmy: ul. Filaretów 44, 20-609 Lublin
  - c. NIP: 7123253742
2. Ze sprzedawcą można kontaktować się:
  - 1) dla usług świadczonych na obiekcie **Aqua Lublin**:
    - a. pod adresem e-mail: [aqualublin@mosir.lublin.pl](mailto:aqualublin@mosir.lublin.pl)
    - b. pod adresem: al. Zygmuntofskie 4, 20-101 Lublin
    - c. pod numerem telefonu: 81 466 51 38
  - 2) dla usług świadczonych na obiekcie **CSR Łabędzia**:
    - a. pod adresem e-mail: [basenlabedzia@mosir.lublin.pl](mailto:basenlabedzia@mosir.lublin.pl)
    - b. pod adresem: ul. Łabędzia 4, 20-335 Lublin
    - c. pod numerem telefonu: 724 990 026
  - 3) dla usług świadczonych na obiekcie **Słoneczny Wrotków**:
    - a. pod adresem e-mail: [slonecznywrotkow@mosir.lublin.pl](mailto:slonecznywrotkow@mosir.lublin.pl)
    - b. pod adresem: ul. Osmolicka 9, 20 – 519 Lublin
    - c. pod numerem telefonu: 724 990 048
  - 4) dla usług świadczonych na obiekcie **Lodowisko Icemanía**:
    - a. pod adresem e-mail: [lodowisko@mosir.lublin.pl](mailto:lodowisko@mosir.lublin.pl)
    - b. pod adresem: Al. Zygmuntofskie 4, 20-101 Lublin
    - c. pod numerem telefonu: 724 990 171
3. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zasady i tryb zawierania ze Sprzedawcą umów na odległość - sprzedaży Wejściówek. Regulamin określa w szczególności prawa i obowiązki Stron, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

4. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017.1219 z dnia 24 czerwca 2017 z późn. zm.).
5. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem serwisu internetowego, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie treści Regulaminu.

## **§1. Definicje**

1. Klient - osoba fizyczna (w tym również Konsument), która ukończyła co najmniej 13 rok życia, przy czym w przypadku nie osiągnięcia pełnoletności, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Sprzedawcę.
2. Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą (Sprzedawcą) czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Panel sprzedaży - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, umożliwiający świadczenie usług drogą elektroniczną oraz zawarcie umowy na odległość ze Sprzedawcą, znajdujących się w serwisie internetowym Sprzedawcy.
4. Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
5. Sprzedawca - Podmiot sprzedający możliwość skorzystania z usługi w obiekcie usługowym. Dane rejestrowe i kontaktowe do Sprzedawcy widoczne są w Panelu sprzedaży, tuż pod przyciskiem finalizacji zamówienia. System płatności online - Autopay S.A. (dawniej Blue Media S.A.) z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000320590, o kapitale zakładowym w wysokości 2 000 000 PLN (w całości wpłaconym), NIP: 585-13-51-185; wpisana do rejestru dostawców usług płatniczych pod numerem IP17/2013.
6. Umowa Sprzedaży – oznacza umowę sprzedaży zawartą na odległość między Klientem a Sprzedawcą na zasadach określonych w Regulaminie.
7. Wejściówka - potwierdzenie zawarcia umowy na skorzystanie z usługi (np. wstęp do aquaparku, wstęp do atrakcji, wstęp do muzeum, karnet na fitness, wstęp na warsztaty, skorzystanie z wycieczki, usługa kosmetyczna itd.) zawartej ze Sprzedawcą, w określonym lub do określonego na Wejściówce terminie, w godzinach i datach otwarcia obiektu usługowego i, o ile jest to wyraźnie wskazane podczas zakupu i na Wejściówce, po uprzedniej rezerwacji terminu. W przypadku braku informacji na Wejściówce dotyczącej liczby osób, jakie mogą jednorazowo skorzystać z usług, Wejściówka upoważnia do skorzystania z usług przez jedną osobę.

8. Zamówienie - oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy na odległość za pośrednictwem Panelu sprzedaży, określające rodzaj i liczbę Wejściówek.
9. E-paragon - jest to dokument fiskalny w postaci elektronicznej, którego zakres reguluje Ustawa o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r., Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie kas rejestrujących oraz Rozporządzenia MPiT w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące.

## **§2. Informacje ogólne wskazujące sposób skorzystania z oferty**

Informacje ogólne wskazujące sposób skorzystania z oferty np. dostępność obiektu, zasady korzystania z obiektu wskazane są na stronie internetowej Sprzedającego [www.mosir.lublin.pl](http://www.mosir.lublin.pl).

## **§3. Rodzaje, zakres i warunki świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Sprzedawca świadczy następującą usługi za pomocą Panelu sprzedaży:
  - usługa umożliwiająca zapoznanie się z ofertą Sprzedawcy,
  - usługa umożliwiająca zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie przez klienta Wejściówki,
  - usługa przesłania na podany przez Klienta adres e-mailowy Wejściówki.
2. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z usług dostępnych poprzez Panel sprzedaży, są następujące: posiadanie urządzenia połączonego z siecią Internet; przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie urządzenia Klienta dokumentów hipertekstowych udostępnionych w sieci Internet z włączoną obsługą języka Java Script: Google Chrome / Google Chrome Mobile w wersji 63 lub nowszej, Mozilla Firefox w wersji 52 lub nowszej, Opera w wersji 58 lub nowszej i Internet Explorer w wersji 11 lub nowszej lub innej przeglądarki kompatybilnej; posiadanie aktualnego, czynnego prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.

## **§4. Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Rozpoczęcie przez Klienta korzystania z usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dostępnych poprzez Panel sprzedaży bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. W przypadku zakończenia przez Klienta korzystania z usług udostępnionych przy pomocy Panelu sprzedaży, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą opuszczenia Panelu sprzedaży, z wyłączeniem usługi przesłania na adres e-

mail Wejściówki, która zostaje zakończona po przesłaniu Wejściówki na wskazany przez Klienta adres e-mail.

2. Możliwość korzystania z usług: usługa umożliwiająca zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie przez Klienta Wejściówki, usługa przestania na podany przez Klienta adres e-mail Wejściówki, uzależniona jest od złożenia zamówienia na Wejściówkę, zgodnie z zasadami opisanymi w § 4.
3. Usługa przesłania na podany przez Klienta adres e-mail Wejściówki następuje po zawarciu umowy sprzedaży Wejściówki. Usługę umożliwiającą zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie Wejściówki Klient może rozpocząć i zakończyć w każdej chwili.
4. Możliwość korzystania z bezpłatnej usługi: usługa umożliwiająca zapoznania się z ofertą Sprzedawcy jest każdorazowo wykonywana na indywidualne żądanie Klienta. Klient może w każdej chwili rozpocząć i zakończyć korzystanie z usługi. Wyjście ze strony internetowej na której znajduje się Panel sprzedaży oznacza rezygnację ze świadczenia przedmiotowej usługi przez Sprzedawcę na rzecz Klienta.
5. Klient zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
6. Klient zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
7. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

## **§5. Zawieranie umów sprzedaży i sposób zapłaty**

1. W celu dokonania zamówienia należy dokonać wyboru Wejściówki lub Wejściówek dostępnych w Panelu sprzedaży, określić ich ilość, wybrać ew. dodatkowe parametry wymagane w formularzu, zaakceptować niniejszy Regulamin, Politykę Prywatności oraz Regulamin Obiektu, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o pojawiające się na stronie komunikaty lub informacje. W celu realizacji zamówienia, Klient jest zobowiązany do podania wszystkich niezbędnych danych umożliwiających ich realizację, które w Panelu sprzedaży wskazane są jako pola wymagane.
2. Całkowita wartość zamówienia i ostateczna cena zamówienia znajdują się w podsumowaniu płatności jest widoczna przed ostatecznym zatwierdzeniem zamówienia przez Klienta.
3. Po kliknięciu w przycisk „Przejdź do płatności” nastąpi przekierowanie Klienta do systemu płatności internetowych celem dokonania zapłaty za zamówienie. Klient dokonuje płatności za pośrednictwem Systemu płatności online i aby jej dokonać, musi zaakceptować postanowienia Regulaminu Systemu płatności online.
4. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest System płatności online. Dostępne są szybkie przelewy internetowe oraz formy płatności następujących kart:
  - Visa
  - Visa Electron
  - MasterCard

- MasterCard Electronic
  - Maestro
5. W momencie przekierowania Klienta do systemu płatności internetowej, powinien on niezwłocznie zainicjować zapłatę za Zamówienie. Jeśli System płatności online nie odnotuje płatności za zamówienie w określonym czasie, zamówione usługi wracają do puli dostępnych usług, a jeśli pieniądze wpłyną po tym czasie, zostaną automatycznie zwrócone do Klienta. W celu ponownego zamówienia Wejściówek należy wypełnić na nowo formularz zamówienia i wykonać płatność.
  6. Klient, który dokona skutecznej zapłaty, zawiera umowę sprzedaży. Potwierdzeniem zawarcia umowy jest otrzymanie Wejściówki na adres e-mail podany w formularzu Panelu sprzedaży.
  7. Wejściówka stanowi dowód zakupu.
  8. Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny za zakupioną Wejściówkę, wraz z ewentualnymi zamówionymi dodatkami, w przypadku zamówienia kilku sztuk, ceny poszczególnych Wejściówek sumuje się. Łączna cena, jest podana w wypełnianym przez Klienta formularzu zamówienia. Po dokonaniu przez klienta wyborze sposobu płatności i ew. dostawy zostanie on poinformowany o łącznej cenie zamówienia wraz z uwzględnieniem ewentualnych kosztów dostawy (podsumowanie), przed potwierdzeniem przez niego zamówienia.
  9. Ceny Biletów podawane są w złotych polskich. Sprzedawca podaje do wiadomości Klienta cenę brutto. Cena brutto zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT.
  10. Sprzedawca spełnia świadczenie względem Klienta umożliwiając mu realizację uprawnień — korzystania z usługi, w terminie i na warunkach oznaczonych podczas zakupu i na Wejściówce a także na warunkach Regulaminu Obiektu, o ile tej Regulamin Obiektu został wskazany podczas zakupu.
  11. Błędnie podane dane w formularzu Klient może zgłosić Sprzedawcy celem ich skorygowania wysyłając wiadomość e-mailową na adres Sprzedawcy lub kontaktując się z nim za pośrednictwem numeru telefonu.
  12. Klient może porozumiewać się ze Sprzedawcą za pośrednictwem adresu e-mailowego lub numeru telefonu Sprzedawcy.
  13. Sprzedawca nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za podanie przez Klienta danych błędnych lub nieprawdziwych.

## **§6. Odstąpienie od umowy**

1. Dla Wejściówek, dla których oznaczony jest konkretny dzień lub okres świadczenia usługi i które dotyczą umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi, Kupującemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość i zwrotu pieniędzy. Wynika to z art. 38 ust. 1 pkt 12) ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.)

2. Jeśli ust. 1 powyżej nie ma zastosowania oraz jeżeli łącznie zachodzą poniższe warunki:
  - a. Wejściówka nie została wykorzystana przez Klienta,
  - b. data realizacji Wejściówki nie została jeszcze przekroczona,w ciągu 14 dni od zakupu Wejściówki Klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyn, zawiadamiając o tym Sprzedawcę pisemnie poprzez wiadomość e-mail na adres Sprzedawcy widoczny w stopce Panelu sprzedaży. Zgłoszenie powinno zawierać Wejściówkę, która jest przedmiotem zwrotu.
3. Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży prześle Klientowi wiadomość e-mail z potwierdzeniem otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
4. O ile zwrot jest możliwy, zwrot płatności dla Klienta jest dokonywany niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, drogą elektroniczną przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient do zakupu Wejściówki.
5. Sprzedawca ma prawo wypowiedzieć umowę, wskazując ważną przyczynę. W tym celu niezwłocznie pisemnie poinformuje Klienta o zaistniałym fakcie na adres email, który użyty był do nabycia Wejściówki i zaproponuje zamianę na równoważną usługę lub zwrot pieniędzy. O ile Klienta nie zgodzi się na zamianę, Sprzedawca zwróci do 7 dni od poinformowania Klienta o rozwiązaniu umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności dotyczące Wejściówki, której dotyczy umowa.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży jest ona uważana za niezawartą.
7. Postanowienia § 6 Regulaminu stosuje się również do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

## **§7. Reklamacje, Rękojmia za wady**

1. Sprzedawca dokłada wszelkich starań, aby usługi objęte Wejściówką były świadczone bez wad i zgodnie z opisem usługi.
2. W razie braku zgodności Wejściówki z zawartą Umową Sprzedaży, Konsumentowi albo Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługują uprawnienia określone w przepisach rozdziału 5A (art. 43a i nast.) ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
3. W stosunku do Klientów będących Przedsiębiorcami rękojmia zostaje wyłączona.
4. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Wejściówki z Umową Sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Wejściówki do użycia, określony przez Sprzedawcę, jest dłuższy.
5. Wejściówka jest zgodna z umową, jeżeli:
  - a. zgodne z umową pozostają w szczególności jej opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność;
  - b. zgodne z umową pozostają w szczególności jej przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował.

- c. nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - d. występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
    - i. nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
    - ii. przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
    - iii. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu umowy.
6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Wejściówki z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 5 powyżej, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Wejściówki odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 5 powyżej oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej jej cechy.
  7. Reklamacje należy kierować pisemnie poprzez wiadomość e-mail na adres Sprzedawcy, Zgłoszenie powinno zawierać Wejściówkę, której dotyczy reklamacja. Do reklamacji należy dołączyć opis zaistniałej sytuacji.
  8. Każdą pisemnie zgłoszona wola reklamacji będzie rozpatrzona w terminie do 14 dni od dnia doręczenia.

W przypadku braków w reklamacji (np. braku dołączenia Wejściówki) Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.

## **§8. Spory**

1. O ile przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego nie stanowią inaczej, wszelkie spory dotyczące umów zawieranych między Sprzedawcą a Klientem rozstrzyga sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.
2. W przypadku sporów z udziałem Konsumenta istnieje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje znajdują się na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującym adresem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumentenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumentenckie.php).
3. Sprzedawca informuje, iż na podstawie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu

rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).

4. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny - Sprzedawca w każdej sprawie będzie indywidualnie wyrażał zgodę bądź jej odmawiał.

## **§9. Postanowienia końcowe**

1. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia całego niniejszego Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.), Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344), Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu ich wskazania i umieszczenia w Panelu sprzedaży. Do umów zawartych przed zmianą regulaminu stosuje się poprzedni regulamin (obowiązujący w chwili zawarcia umowy, zatem zmiana regulaminu nie będzie dotyczyć umów, które zostały wcześniej zawarte).

## **§10. E-paragon**

Sprzedający może, ale nie musi wystawiać e-paragon. Zapisy tego paragrafu dotyczą sytuacji gdy Sprzedający decyduje się wystawiać e-paragon.

1. Warunkiem wydania e-paragonu jest wyrażenie przez Klienta zgody na jego otrzymanie.
2. Klient wyraża zgodę na wydanie e-paragonu akceptując Regulamin sklepu.
3. Klient otrzymuje dostęp do e-paragonu za pośrednictwem hiperłącza przekazanego przez Sprzedawcę na podany w zamówieniu adres e-mail. Uzyskanie przez Klienta dostępu do czytelnej formy e-paragonu jest równoznaczne z wydaniem e-paragonu.
4. W przypadku problemów z dostępem do e-paragonu Klient powinien sprawdzić folder SPAM oraz skontaktować się niezwłocznie ze Sprzedawcą.
5. Hiperłącze do e-paragonu będzie aktywne przez 6 lat od momentu jego utworzenia.
6. Sprzedawca może dodatkowo wysłać jednorazowe powiadomienie do Klienta na podany przez niego w zamówieniu nr telefonu w celu poinformowania go o fakcie wystawienia i dostarczenia e-paragonu.