

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

I. Informacje ogólne

1. Usługi świadczone są za pośrednictwem portalu **www.cmentarium.pl**, którego właścicielem jest JEES Jolanta Tylak. Więcej informacji znajduje się w zakładce "informacje" na stronie portalu.
2. Regulamin określa rodzaje i warunki świadczenia usług na rzecz osób fizycznych, osób prawnych i jednostek organizacyjnych, nie posiadających osobowości prawnej, zwanych dalej Zamawiającymi; warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
3. W ramach portalu Przedsiębiorca świadczy usługi:
 - a) czyszczenia nagrobków i bezpośredniego otoczenia grobów,
 - b) konserwację nagrobków,
 - c) renowację nagrobków,
 - d) udekorowanie grobów kwiatami, zniczami itp,
 - e) ustalenie lokalizacji grobów na cmentarzach,
 - f) uprzątnięcie grobu po pogrzebie.
4. Usługi realizowane są na cmentarzach znajdujących się w „bazie cmentarzy” portalu www.cmentarium.pl.

II. Cennik

1. Oferowane usługi przedstawione są w cenach brutto.
2. Zamówienia realizowane są w oparciu o cennik podstawowy. Cena może ulec zmianie po obejrzeniu grobu, jeśli zamówienie nie będzie zgodne ze stanem faktycznym.
3. Do każdego zamówienia, na prośbę Zamawiającego wystawiane jest potwierdzenie zakupu usługi (rachunek).

III. Realizacja usług

1. Każda osoba składająca zamówienie (czyli Zamawiający) za pośrednictwem portalu www.cmentarium.pl jest zobowiązana zapoznać się z regulaminem. Nieznajomość Regulaminu nie zwalnia Zamawiającego z zawartych w nich zasad.
2. Podanie danych osobowych w formularzu rejestracyjnym niezbędne jest do przeprowadzenia transakcji zakupu. W interesie Zamawiającego leży podanie prawidłowych danych umożliwiających kontakt i dostarczenie zamówionego towaru – Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z błędnego podania danych.
3. Przedsiębiorca zastrzega sobie prawo odstąpienia od realizacji zamówienia, w wypadku gdy dane podane przez Zamawiającego podczas składania zamówienia, będą niepełne, w szczególności braku informacji wystarczającej do zlokalizowania położenia miejsca wykonania usługi, miejsca przeznaczonego do sprzątnięcia, lub gdy dane podane przez Klienta są błędne lub nieprawdziwe.
4. Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za istniejące usterki i uszkodzenia nagrobka oraz jego otoczenia.
5. Podczas składania zamówienia Zleceniodawca ma obowiązek poinformowania Przedsiębiorcę o ewentualnych istniejących uszkodzeniach nagrobka lub jego otoczenia.
6. Zamawiający określa zakres usług w zamówieniu w oparciu o podany cennik. Stan i parametry nagrobka będą weryfikowane przez Przedsiębiorcę, który podaje Zamawiającemu cenę końcową usługi. Jeśli Zleceniodawca nie zgodzi się na nią i nie wniesie dopłaty, zamówienie zostanie anulowane, a Przedsiębiorca zwróci zapłatę z ewentualnym potrąceniem kosztów np. dojazdu poza strefę objętą bezpłatnym dojazdem.
7. Termin zapłaty wynosi 7 dni roboczych od akceptacji ceny końcowej przez Zamawiającego.

8. Zamawiający dokonuje zapłaty na rzecz Przedsiębiorcy na jego rachunek bankowy lub za pośrednictwem kanałów dostępnych na portalu www.cmentarium.pl. Dokonanie wpłaty jest równoznaczne z zawarciem przez Strony umowy o świadczenie usług za pomocą portalu i akceptacją przez Zamawiającego niniejszego Regulaminu.
9. Termin wykonania usługi biegnie od dnia wpływu środków na rachunek bankowy Przedsiębiorcy.
10. Usługa będzie wykonana jak najszybciej, zgodnie z kolejnością napływających zamówień, w czasie nie dłuższym jednak niż 14 dni, chyba że zaistnieją przyczyny niezależne od Przedsiębiorcy, np. opady deszczu przy usłudze woskowania nagrobka.
11. Za chwilę rozpoczęcia wykonania usługi przez Przedsiębiorcę uważa się wykonanie czynności służącej realizacji usługi, np. zakup zniczy czy zamówienie wiązanki kwiatów.
12. Za chwilę wykonania usługi przez Przedsiębiorcę uważa się zakończenie prac zawartych w zamówieniu.
13. Za potwierdzenie realizacji zamówienia uważa się dodanie dokumentacji fotograficznej do historii zamówień, znajdującej się na koncie Zamawiającego, założonym na portalu www.cmentarium.pl lub przesłanie jej na adres mailowy podany przez Zamawiającego przy rejestracji konta.
14. Do czasu realizacji usługi nie wlicza się sobót, niedziel, dni świątecznych oraz dni ustawowo wolnych od pracy. W tym czasie zawieszona może również być udzielanie odpowiedzi.

IV. Reklamacje

1. Zamawiający może złożyć reklamację w nieprzekraczającym terminie 7 dni od wykonania usługi.
2. Reklamacja sporządzona w formie pisemnej pod rygorem nieważności powinna zawierać: oznaczenie klienta umożliwiające jego identyfikację, określenie przedmiotu reklamacji wraz z uzasadnieniem przyczyny jej wniesienia, datę i podpis osoby zgłaszającej reklamację.
3. Adres na który należy złożyć reklamację to **biuro@cmentarium.pl**.
4. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych od dnia jej wpływu.

V. Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający będący Konsumentem zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. Z dnia 24.06.2014 r.) może odstąpić od umowy w terminie 14 bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Konsument powinien złożyć odstąpienie na formularzu dostępnym poniżej (załącznik nr 1 – wzór odstąpienia od umowy).
3. Wszystkie dokonane płatności w związku z odstąpieniem zostaną zwrócone niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument.
4. Prawo Konsumenta do odstąpienia nie jest możliwe w przypadku wykonania przez Przedsiębiorcę usługi w pełni.

VI. Informacje dodatkowe

1. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Zamawiającego będącego Konsumentem, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa przyznającymi uprawnienia, pierwszeństwo mają przepisy.

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

....., dn.
.....
.....

imię, nazwisko i adres konsumenta

.....
.....
.....
.....
nazwa i adres przedsiębiorstwa

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r. poz. 827) **odstępuję od umowy** nr (nr zamówienia) ... zawartej dnia dotyczącej zakupu towaru/usługi

.....
podpis konsumenta