

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ORAZ DOKONYWANIA PŁATNOŚCI ELEKTRONICZNYCH ZA POŚREDNICTWEM SYSTEMU GROBONET

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz dokonywania płatności elektronicznych za pośrednictwem internetowego systemu Grobonet, umożliwiającego wnoszenie opłat za przedłużenie prawa do korzystania z miejsc grzebalnych na Cmentarzu Komunalnym w Radomiu.
2. Usługodawcą jest:
Gmina Miasta Radomia ul. Jana Kilińskiego 30, 26-600 Radom, NIP 7962817529 świadcząca usługi za pośrednictwem swojej wyodrębnionej jednostki organizacyjnej:
CMENTARZ KOMUNALNY W RADOMIU
Adres: ul. Ofiar Firleja 45, 26-600 Radom
NIP: 7960080349
REGON: 670574529
Telefon: 48 345 12 60
e-mail: sekretariat@cmk.radom.pl
zwany dalej „Cmentarzem”.
3. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie internetowej systemu Grobonet.
5. Korzystanie z systemu Grobonet oznacza zapoznanie się z Regulaminem oraz jego akceptację.

§2. Wymagania techniczne

1. Korzystanie z systemu Grobonet wymaga:
 - urządzenia z dostępem do Internetu,
 - aktualnej przeglądarki internetowej,
 - aktywnego adresu poczty elektronicznej,
 - włączonej obsługi JavaScript.
2. Koszty dostępu do Internetu ponosi użytkownik zgodnie z umową zawartą z operatorem telekomunikacyjnym.

§3. Zakres usług

1. Za pośrednictwem systemu Grobonet można wyłącznie dokonać płatności za:
 - przedłużenie prawa do korzystania z miejsca grzebalnego,
 - przedłużenie prawa do korzystania z niszy w kolumbarium.
2. Opłaty pobierane są zgodnie z obowiązującym cennikiem Cmentarza Komunalnego w Radomiu.
3. **Regulamin nie obejmuje** sprzedaży nowych miejsc grzebalnych, usług pogrzebowych, usług kamieniarskich ani innych czynności wymagających osobistego załatwienia w Kancelarii Cmentarza.

§4. Dokonywanie płatności

1. Płatności elektroniczne można realizować przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Użytkownik wybiera grób lub niszę kolumbarium, której dotyczy opłata.
3. System prezentuje:
 - identyfikację miejsca,
 - okres obowiązywania opłaty,
 - wysokość należności zgodnie z obowiązującym cennikiem.
4. Osoba dokonująca płatności podaje dane wymagane do realizacji transakcji oraz wystawienia dokumentu księgowego.
5. Rozpoczęcie procedury płatności oznacza złożenie wniosku o przedłużenie okresu korzystania z miejsca grzebalnego lub niszy w kolumbarium.
6. Cmentarz może skontaktować się z osobą dokonującą płatności w celu wyjaśnienia danych dotyczących miejsca grzebalnego.
7. Jeżeli w toku weryfikacji okaże się, że dokonana płatność dotyczy niewłaściwego miejsca grzebalnego, została naliczona w nieprawidłowej wysokości lub z innych przyczyn nie może zostać prawidłowo zrealizowana, Cmentarz niezwłocznie poinformuje osobę dokonującą płatności drogą elektroniczną lub telefonicznie oraz podejmie działania zmierzające do wyjaśnienia sprawy.
8. W przypadkach, o których mowa w ust. 7, Cmentarz może dokonać odpowiedniej korekty należności albo odmówić realizacji płatności, dokonując zwrotu środków zgodnie z zasadami określonymi w §7.

§5. Skutki dokonania płatności

1. Po otrzymaniu potwierdzenia autoryzacji płatności oraz pozytywnej weryfikacji danych Cmentarz dokonuje przedłużenia okresu korzystania z miejsca grzebalnego lub niszy w kolumbarium zgodnie z Regulaminem Cmentarza.
2. Potwierdzeniem przyjęcia płatności jest wystawienie faktury i przesłanie jej na adres e-mail wskazany podczas dokonywania płatności.
3. Osoba dokonująca płatności powinna zweryfikować poprawność danych wskazanych w potwierdzeniu transakcji oraz wystawionej fakturze. W przypadku stwierdzenia błędów może niezwłocznie zgłosić je Cmentarzowi drogą elektroniczną lub pisemnie w celu dokonania ich weryfikacji i ewentualnej korekty.
4. Cmentarz nie przechowuje danych dotyczących kart płatniczych ani innych instrumentów płatniczych wykorzystywanych podczas realizacji płatności elektronicznych. Dane te przetwarzane są wyłącznie przez operatora płatności.

§6. Metody płatności

1. Płatności realizowane są za pośrednictwem systemu Przelewy24, obsługiwanego przez PayPro S.A.
2. Za moment skutecznego dokonania płatności uznaje się chwilę otrzymania przez Cmentarz potwierdzenia autoryzacji transakcji od operatora płatności.
3. Jeżeli wybrana metoda płatności wiąże się z naliczeniem prowizji, opłat manipulacyjnych lub innych kosztów przez operatora płatności lub dostawcę usług płatniczych, koszty te ponosi osoba dokonująca płatności.

§7. Zwroty płatności w wyniku reklamacji

1. Zwrot środków następuje w szczególności w przypadku:
 - omyłkowego dokonania płatności,

- błędnego naliczenia opłaty,
 - braku możliwości realizacji płatności,
 - błędnej identyfikacji miejsca grzebalnego,
2. Zwrot środków następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia wyjaśnienia sprawy.
 3. Zwrot dokonywany jest przy użyciu tej samej metody płatności, jeżeli jest to technicznie możliwe.
 4. Zwrotowi podlega kwota opłaty należna Cmentarzowi zgodnie z cennikiem. Prowizje, opłaty manipulacyjne oraz inne koszty pobrane przez operatora płatności lub dostawcę usług płatniczych nie podlegają zwrotowi, chyba że regulamin operatora płatności stanowi inaczej.

§8. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania systemu płatności mogą być składane:
 - osobiście w Kancelarii Cmentarza,
 - pisemnie,
 - pocztą elektroniczną.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko,
 - dane kontaktowe,
 - datę dokonania płatności,
 - opis zgłaszanej sprawy.
3. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Cmentarz informuje osobę składającą reklamację drogą elektroniczną albo pisemnie – zgodnie ze sposobem wniesienia reklamacji lub wskazaniem osoby składającej reklamację.
5. Jeżeli uwzględnienie reklamacji skutkuje obowiązkiem zwrotu środków, zwrot następuje zgodnie z zasadami określonymi w §7 Regulaminu.

§9. Ochrona danych osobowych

- 1) Administratorem Danych Osobowych jest Cmentarz Komunalny w Radomiu ul. Ofiar Firleja 45, 26-617 Radom
- 2) W Cmentarzu Komunalnym w Radomiu został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych – Tomasz Paprocki, z którym kontakt jest możliwy pod adresem korespondencyjnym Cmentarz Komunalny w Radomiu ul. Ofiar Firleja 45, 26-617 Radom; oraz pod adresem e-mail sekretariat@cmk.radom.pl
- 3) Dane osobowe będą przetwarzane w celu obsługi płatności elektronicznych tytułem wniesienia opłaty za przedłużenie prawa do korzystania z miejsca grzebalnego lub niszy w kolumbarium, wystawienia dokumentów księgowych, obsługi reklamacji oraz realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.
- 4) Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO, tj. niezbędność przetwarzania do wykonania umowy lub podjęcia działań przed jej zawarciem na żądanie osoby, której dane dotyczą, oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO, tj. wypełnienie obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności wynikających z przepisów prawa podatkowego, rachunkowego oraz przepisów regulujących funkcjonowanie cmentarzy.
- 5) Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym informacje o prawach osób, których dane dotyczą, danych kontaktowych Inspektora Ochrony Danych oraz odbiorcach danych, zawiera klauzula informacyjna dostępna

na stronie internetowej Cmentarza Komunalnego w Radomiu pod adresem <https://cmk.radom.pl/2018/05/25/rodo/>

- 6) Płatności elektroniczne realizowane są za pośrednictwem systemu Grobonet oraz operatora płatności Przelewy24. Szczegółowe zasady realizacji płatności elektronicznych dostępne są w regulaminie płatności Grobonet pod adresem: https://grobonet.com/index.php?page=regulamin_p24

§10. Prawo odstąpienia od umowy

1. Jeżeli obowiązujące przepisy prawa przyznają użytkownikowi będącemu konsumentem prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w związku z korzystaniem z systemu Grobonet, może on skorzystać z tego prawa na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa.

Odstąpienie od umowy nie powoduje nabycia ani utraty praw do miejsca grzebalnego, które wynikają z odrębnych przepisów prawa oraz Regulaminu Cmentarza.

§11. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa.
2. W szczególności konsument może:
 - zwrócić się o mediację lub rozstrzygnięcie sporu do właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej,
 - skorzystać z pomocy właściwego miejscowo miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów,
 - skorzystać z innych form pozasądowego rozwiązywania sporów przewidzianych przepisami prawa.
3. Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia jego publikacji.
2. Regulamin udostępniany jest na stronie internetowej systemu Grobonet.

Definicje

Cmentarz – Cmentarz Komunalny w Radomiu działający w imieniu Gminy Miasta Radomia.

Grobonet – system teleinformatyczny umożliwiający wyszukiwanie miejsc pochówku oraz dokonywanie płatności elektronicznych.

Dysponent grobu – osoba posiadająca prawa do grobu zgodnie z ustawą o cmentarzach i chowaniu zmarłych oraz Regulaminem Cmentarza.

Użytkownik – osoba korzystająca z systemu Grobonet.

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz dokonywania płatności elektronicznych za pośrednictwem systemu Grobonet.

Konsument – użytkownik będący osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

Operator płatności – PayPro S.A., operator systemu Przelewy24.

Miejsce grzebalne – grób ziemny, grób murowany lub nisza w kolumbarium.

Opłata – opłata za przedłużenie prawa do korzystania z miejsca grzebalnego lub niszy w kolumbarium zgodnie z obowiązującym cennikiem Cmentarza.