

# REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

# RANCZO SMYCZYNA

## SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO
3. WARUNKI REZERWACJI POBYTU W HOTELU I KORZYSTANIE Z FORMULARZA REZERWACJI
4. WARUNKI SKŁADANIA ZAMÓWIENIA I KORZYSTANIE Z FORMULARZA ZAMÓWIENIA POŚŁĘKU
5. WARUNKI SKŁADANIA ZAMÓWIENIA NA PRODUKT I KORZYSTANIE Z FORMULARZA ZAMÓWIENIA PRODUKTU
6. KORZYSTANIE Z NEWSLETTERA
7. KORZYSTANIE Z KONTA
8. KONTAKT Z SERWISEM INTERNETOWYM
9. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
10. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
11. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
12. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
13. PRAWA AUTORSKIE
14. OPINIE
15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

---

Niniejszy Regulamin reguluje korzystanie ze stron internetowych [ranczo-smyczyna.pl](http://ranczo-smyczyna.pl), [booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna](http://booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna), [ordering.mojegastro.pl/ranczo\\_smyczyna](http://ordering.mojegastro.pl/ranczo_smyczyna), [sklep.ranczo-smyczyna.pl](http://sklep.ranczo-smyczyna.pl) (dalej jako: „**Serwis Internetowy**” lub „**Serwis**”) i usług elektronicznych dostępnych za pośrednictwem tych stron, a także zawierania umów w Serwisie.

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w szczególności zasad i warunków, na jakich nastąpi składanie przez Państwa rezerwacji, a także zawarcie oraz realizacja umów zawartych poprzez Serwis Internetowy.

Niniejsze warunki, w razie podjęcia decyzji przez Państwa o korzystaniu z Serwisu Internetowego, regulują w szczególności zasady korzystania z funkcjonalności i zasobów Serwisu Internetowego, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

**Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem,**

**Zespół Serwisu Internetowego**

---

## 1) POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Właścicielem Serwisu Internetowego jest Marek Grześkowiak prowadzący działalność gospodarczą pod firmą FIRMA MAREK GRZEŚKOWIAK wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno, NIP: 6971865289, REGON: 411046366, adres poczty elektronicznej [hotel@ranczo-smyczyna.pl](mailto:hotel@ranczo-smyczyna.pl) i numer telefonu: +48697010012 (w zakresie korzystania ze strony [ranczo-smyczyna.pl](http://ranczo-smyczyna.pl)

booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna oraz Umów) adres poczty elektronicznej sklep@ranczo-smyczyna.pl i numer telefonu: +48725030019 (w zakresie korzystania ze strony sklep.ranczo-smyczyna.pl oraz Umów Sprzedaży Produktu), adres poczty elektronicznej biuro@ranczo-smyczyna.pl i numer telefonu +48695010011 (w zakresie korzystania ze strony ordering.mojegastro.pl/ranczo\_smyczyna oraz Umów Sprzedaży w zakresie zamawiania posiłków z dostawą).

2. Niniejszy Regulamin skierowany jest do wszystkich osób korzystających z Serwisu Internetowego, chyba że dane postanowienie stanowi inaczej. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów lub osób fizycznych, o których mowa w art. 385[5] Kodeksu Cywilnego, przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo przysługuje tym przepisom.
3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w [polityce prywatności](#) opublikowanej na stronach Serwisu Internetowego oraz [na stronie sklepu internetowego](#). Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu Internetowego, podobnie jak składanie Rezerwacji, jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (np. zawarcie Umowy oraz obowiązki ustawowe Usługodawcy).
4. Zgodnie z art. 15 Ustawy z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 165 z późn. zm.):
  - a. Sprzedawca nie sprzedaje i nie podaje napojów alkoholowych osobom, których zachowanie wskazuje, że znajdują się w stanie nietrzeźwości;
  - b. Sprzedawca nie sprzedaje i nie podaje napojów na kredyt lub pod zastaw.
  - c. odmawia zakupu alkoholu osobom poniżej 18 roku życia.
  - d. w przypadku wątpliwości co do pełnoletności Klienta uprawniony jest do żądania okazania dokumentu stwierdzającego jego wiek.
5. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie i rozpoczynające się wielką literą oznaczają:
  - a. **FORMULARZ REJESTRACJI** – formularz dostępny w Serwisie Internetowym pod adresem <https://sklep.ranczo-smyczyna.pl/pl/reg> umożliwiający utworzenie Konta.
  - b. **FORMULARZ REZERWACJI** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz umożliwiający Usługobiorcy złożenie Rezerwacji poprzez określenie podstawowych warunków Umowy, w tym dokonanie wyboru pokoju, okresu pobytu i liczby gości.
  - c. **FORMULARZ ZAMÓWIENIA POSIŁKU** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym na stronie [ordering.mojegastro.pl/ranczo\\_smyczyna/Home/Menu](https://ordering.mojegastro.pl/ranczo_smyczyna/Home/Menu) umożliwiający zawarcie Umowy Sprzedaży posiłku, w szczególności poprzez dodanie Produktów dostępnych w menu do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy/odbioru i płatności.
  - d. **FORMULARZ ZAMÓWIENIA PRODUKTU** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym na stronie [sklep.ranczo-smyczyna.pl](https://sklep.ranczo-smyczyna.pl) umożliwiający zawarcie Umowy Sprzedaży Produktu, w szczególności poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.
  - e. **HOTEL RANCZO SMYCZYNA** – obiekt hotelarski prowadzony przez Usługodawcę i położony pod adresem Smyczyna 18A, 64-111 Lipno, wpisany do Centralnego Wykazu Obiektów Hotelarskich pod numerem identyfikacyjnym CWOH/3013022/2021/05/3217 na podstawie decyzji Marszałka Województwa Wielkopolskiego.
  - f. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360 ze zm.).
  - g. **KONTO** – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są

dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach i Rezerwacjach w Serwisie Internetowym.

- h. **NEWSLETTER** – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera zawierającego informacje o Ranczu Smyczyna, Produktach, nowościach i promocjach w Serwisie Internetowym.
- i. **PRZELEWY24.PL** – operator płatności elektronicznych i kartą płatniczą w Serwisie prowadzony, którego właścicielem i usługodawcą jest PAYPRO SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, kapitał zakładowy: 5 476 300,00 zł, NIP 7792369887, REGON 301345068.
- j. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego określający w szczególności zasady korzystania z Usług Elektronicznych, w tym warunki składania Rezerwacji.
- k. **REGULAMIN HOTELU** – regulamin Hotelu Ranczo Smyczyna określający w szczególności zasady pobytu, w tym prawa i obowiązki gości hotelowych, który dostępny jest na stronach Serwisu Internetowego.
- l. **RESTAURACJA** – restauracja Leśna Gospoda prowadzona przez Usługodawcę w Ranczo Smyczyna pod adresem Smyczyna 18A, 64-111 Lipno.
- m. **REZERWACJA** – oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia Umowy o zakwaterowanie w pokoju hotelowym z Usługodawcą na warunkach określonych w treści Rezerwacji. Rezerwacja może zostać złożona za pomocą Formularza Rezerwacji dostępnego w Serwisie Internetowym, a także telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- n. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS** – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresami internetowymi [ranczo-smyczyna.pl](http://ranczo-smyczyna.pl), [booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna](http://booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna), [ordering.mojegastro.pl/ranczo\\_smyczyna](http://ordering.mojegastro.pl/ranczo_smyczyna), [sklep.ranczo-smyczyna.pl](http://sklep.ranczo-smyczyna.pl).
- o. **UMOWA** – umowa zawierana na odległość przez Klienta z Usługodawcą na podstawie uprzednio złożonej Rezerwacji, której przedmiotem jest zapewnienie Klientowi krótkoterminowego zakwaterowania, innego niż do celów mieszkalnych, w Hotelu Ranczo Smyczyna wraz z możliwością zaoferowania, w obrębie tego obiektu, innych dodatkowych usług związanych z pobytem Klienta.
- p. **UMOWA SPRZEDAŻY** – odpowiednio, umowa sprzedaży Produktu lub umowa sprzedaży i dostawy posiłku zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego.
- q. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem.
- r. **USŁUGOBIORCA, KLIENT** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – korzystająca albo zamierzająca korzystać z Usług Elektronicznych w Serwisie Internetowego, w tym również taka, która zainteresowana jest złożeniem Rezerwacji i zawarciem Umowy z Usługodawcą.
- s. **USŁUGODAWCA, SPRZEDAWCA** – Marek Grześkowiak prowadzący działalność gospodarczą pod firmą FIRMA MAREK GRZEŚKOWIAK wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno, NIP: 6971865289, REGON: 411046366, adres poczty elektronicznej [hotel@ranczo-smyczyna.pl](mailto:hotel@ranczo-smyczyna.pl) i numer telefonu: +48697010012 (w zakresie korzystania ze strony [ranczo-smyczyna.pl](http://ranczo-smyczyna.pl) [booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna](http://booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna) oraz Umów o zakwaterowanie w pokoju hotelowym) adres poczty elektronicznej [sklep@ranczo-smyczyna.pl](mailto:sklep@ranczo-smyczyna.pl) i numer telefonu: +48725030019 (w zakresie korzystania ze strony [sklep.ranczo-smyczyna.pl](http://sklep.ranczo-smyczyna.pl) oraz Umów Sprzedaży Produktu), adres poczty elektronicznej [biuro@ranczo-smyczyna.pl](mailto:biuro@ranczo-smyczyna.pl) i numer telefonu +48695010011 (w zakresie

korzystania ze strony [ordering.mojegastro.pl/ranczo\\_smyczyna](http://ordering.mojegastro.pl/ranczo_smyczyna) oraz Umów Sprzedaży w zakresie zamawiania posiłków z dostawą).

- t. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).

## 2) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO

1. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
2. Korzystać z Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.
3. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest na stronach Serwisu Internetowego oraz w niniejszym Regulaminie.
4. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Usługobiorców oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Usługobiorcy zabrania się wykorzystywania Serwisu Internetowego do rozpowszechniania niezamówionych informacji handlowych (spam). Usługobiorcy zabrania się także podejmowania jakichkolwiek działań zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Serwisu.
5. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari albo Microsoft Edge; (4) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
6. Usługodawca przestrzega art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344), zgodnie z którym: *nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.*
7. Usługodawca podejmuje należyte starania, aby korzystanie z Serwisu Internetowego było dla Usługobiorców bezpieczne. Korzystanie z Serwisu wiąże się jednak ze standardowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z Usług Elektronicznych, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju złośliwe oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych Usługobiorcy. Dla uniknięcia zagrożeń z tym związanych, Usługodawca zaleca, aby Usługobiorca zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje, a także aktualizował na bieżąco przeglądarkę internetową oraz system operacyjny swojego urządzenia końcowego.

## 3) WARUNKI REZERWACJI POBYTU W HOTELU I KORZYSTANIE Z FORMULRZA REZERWACJI

1. Za pośrednictwem Serwisu Internetowego możliwe jest dokonanie przez Klienta Rezerwacji pobytu w Hotelu Ranczo Smyczyna zgodnie z ofertą noclegową prezentowaną na stronach Serwisu Internetowego.
2. Serwis Internetowy ma na celu ułatwienie Klientowi złożenia Rezerwacji i zawarcia Umowy o korzystanie z usług Hotelu Ranczo Smyczyna. Złożenie Rezerwacji i zawarcie Umowy mogą nastąpić zgodnie z wyborem Klienta także na inne prawnie dopuszczalne sposoby, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Niezależnie od miejsca i formy kontaktu z Klientem, Umowa zawierana jest zawsze zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym Kodeksem Cywilnym oraz Ustawą o Prawach Konsumenta. O ile Klient i Usługodawca nie uzgodnią inaczej, Umowa zawarta w takiej formie podlega

postanowieniom niniejszego Regulaminu, udostępnianego Klientowi najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się Umową.

3. Szczegółowe informacje o dostępnych pokojach i ich wyposażeniu, cenach zakwaterowania oraz usługach dodatkowych podane są Klientowi na stronach Serwisu Internetowego.
4. Cena zakwaterowania uwidocznioma na stronach Serwisu Internetowego podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami, a także o innych możliwych kosztach (np. zaliczki), a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu Internetowego, w tym również w chwili wyrażenia woli złożenia Rezerwacji.
5. **Procedura zawarcia Umowy za pośrednictwem Formularza Rezerwacji przebiega standardowo w następujący sposób:**
  - a. Zawarcie Umowy możliwe jest po uprzednim złożeniu Rezerwacji za pomocą Formularza Rezerwacji dostępnego pod adresem internetowym [booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczna](http://booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczna).
  - b. Korzystanie z Formularza Rezerwacji rozpoczyna się z momentem wybrania jednego z pokoiów dostępnych w Serwisie Internetowym dla wskazanego przez Klienta okresu pobytu. Złożenie Rezerwacji następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Rezerwacji danymi wskazanymi jako obowiązkowe i (2) kliknięciu na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu formularza pola „**Rezerwuj**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Serwisu Internetowego). W Formularzu Rezerwacji niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu, dane karty płatniczej w celu preautoryzacji a także danych dotyczących zawieranej Umowy: rodzaj pokoju, okres pobytu oraz liczba gości. Klient niebędący konsumentem, który pragnie otrzymać fakturę, powinien również podać nazwę firmy, numer NIP oraz adres siedziby lub miejsca wykonywania działalności.
  - c. Usługa Elektroniczna Formularz Rezerwacji świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Rezerwacji za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Rezerwacji za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.
  - d. Po złożeniu Rezerwacji Usługodawca niezwłocznie potwierdza jej otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Rezerwację do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Rezerwacji i jej przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Usługodawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Rezerwacji adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Usługodawcy o otrzymaniu Rezerwacji i jej przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie warunków Umowy.
  - e. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa między Klientem a Usługodawcą.
  - f. Zapłata należności wymagalnych w chwili złożenia Rezerwacji (np. zadatek) możliwa jest za pomocą płatności elektronicznych lub kartą płatniczą obsługiwanych przez serwis [Przelewy24.pl](https://www.przelewy24.pl) – aktualne sposoby płatności określone są w trakcie składania Rezerwacji oraz na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/>. Usługobiorca powinien dokonać płatności niezwłocznie po złożeniu Rezerwacji i przekierowaniu go do bramki płatniczej, w przeciwnym razie sesja płatności może wygasnąć.
  - g. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej drogą elektroniczną Umowy następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu Internetowego przed dokonaniem Rezerwacji oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 3.5 lit. d) wyżej. Treść Rezerwacji jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Serwisu Internetowego.
6. Umowa zostaje zawarta na okres pobytu podany w przyjętej Rezerwacji Klienta. Klient obowiązany jest do opuszczenia pokoju będącego przedmiotem Umowy najpóźniej przed końcem doby hotelowej ostatniego dnia pobytu wskazanego w Rezerwacji. Przedłużenie Umowy możliwe jest za zgodą Usługodawcy w przypadku, gdy wybrany pokój nie został wcześniej zarezerwowany przez innego Klienta, a także po dopłaceniu ceny zakwaterowania za dodatkowy okres pobytu.

7. Pozostała część ceny zakwaterowania (po odliczeniu wpłaconej zaliczki) oraz inne możliwe koszty, o których Klient został poinformowany w trakcie składania Rezerwacji, płatne są gotówką lub kartą płatniczą w pierwszym dniu pobytu przy zakwaterowaniu Klienta.
8. Klient uprawniony jest do korzystania z wynajętego pokoju tylko w okresie, na jaki została zawarta Umowa, w sposób określony w niniejszym Regulaminie, w sposób odpowiadający jego właściwościom i przeznaczeniu, zgodnie z zasadami współżycia społecznego, w sposób niezakłócający spokoju osób trzecich, w tym pozostałych gości hotelowych. Klient obowiązany jest zaznajomić się ze szczegółowymi zasadami pobytu udostępnianymi przez Usługodawcę na stronach Serwisu Internetowego, w tym z zasadami obowiązującymi dla wybranego przez siebie rodzaju pokoju. Szczegółowe warunki pobytu w Hotelu Ranczo Smyczyna znajdują się w Regulaminie Hotelu dostępnym na stronach Serwisu Internetowego. Regulamin Hotelu stanowi integralną część zawieranej Umowy i Klient ma obowiązek zapoznać się z nim przed złożeniem Rezerwacji.

#### 4) WARUNKI SKŁADANIA ZAMÓWIENIA I KORZYSTANIE Z FORMULARZA ZAMÓWIENIA POSIŁKU

1. Serwis umożliwia zawarcie Umowy Sprzedaży Produktów dostępnych w menu Restauracji znajdującym się pod adresem internetowym: [https://ordering.mojegastro.pl/ranczo\\_smyczyna/Home/Menu](https://ordering.mojegastro.pl/ranczo_smyczyna/Home/Menu) (zamówienie dań restauracyjnych z dostawą).
2. Jedną z funkcjonalności Serwisu Internetowego jest Formularz Zamówienia Posiłku, za pomocą którego Klient może zawrzeć Umowę Sprzedaży z Usługodawcą w zakresie zamówienia posiłku z restauracji z dostawą. Umowa Sprzedaży zawierana jest z chwilą wypełnienia Formularza Zamówienia i kliknięciu pola „**Zamów i zapłać**”.
3. Zamówienia w Restauracji z dowozem do domu można składać w następujących dniach i godzinach: Niedziela: 12:00-19:30, Wtorek: 14:00-20:30, Środa: 14:00-20:30, Czwartek: 14:00-20:30, Piątek: 14:00-20:30, Sobota:12:00-20:30.
4. Korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Serwisie. Złożenie zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia, (2) kliknięciu na stronie Serwisu po wypełnieniu formularza zamówienia pola „**Zamów i zapłać**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych. W formularzu zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, a w przypadku dostawy, adresu dostawy (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość).
5. Cena Produktu uwidoczniiona na stronie Serwisu podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie Produktu będącego przedmiotem zamówienia wraz z podatkami oraz prowizją, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu w trakcie składania zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
6. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronach Serwisu Internetowego oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail po zakupie. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Usługodawcy.
7. Sposoby i termin płatności: płatność może być dokonana za pomocą płatności elektronicznych lub kartą płatniczą, za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl – aktualne sposoby płatności określone są w trakcie składania zamówienia oraz na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/>.
8. Termin płatności: Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 15 minut od chwili złożenia Zamówienia, jednak nie później niż przed terminem określonym w pkt. 4.3 Regulaminu.
9. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy są wskazywane Klientowi w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

10. Zamówienia w Restauracji z dowozem do domu dostępne są na terenie miejscowości: Smyczyna, Błotkowo, Targowisko, Radomicko, Lipno, Mórkowo, Żakowo, Koronowo, Wolkowo, Leszno, Strzyżewice, Maryszewice, Świąciechowa, Wilkowie, Boguszyn, Krzycko Wielkie, Osieczna.
11. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby dostawy:
  - a. Dostawa własna Sprzedawcy na terytorium wskazanym w pkt. 4.10 Regulaminu.
  - b. Odbiór osobisty Produktu przez Klienta pod adresem: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno, w następujących dniach i godzinach: Niedziela: 12:00-20:00, Wtorek: 14:00-21:00, Środa: 14:00-21:00, Czwartek: 14:00-21:00, Piątek: 14:00-21:00, Sobota: 12:00-21:00 (odbiór osobisty Produktu przez Klienta jest bezpłatny).
12. Sprzedawca jest obowiązany dostarczyć Klientowi zamówienie lub udostępnić Klientowi zamówienie do odbioru, tego samego dnia, w którym termin rozpoczął bieg, nie później jednak, niż do godziny wskazanej odpowiednio w pkt. 4.11.b. Początek biegu terminu dostawy/gotowości do odbioru liczy się od chwili zaksięgowania płatności tytułem Umowy Sprzedaży na rachunku bankowym lub rozliczeniowym Sprzedawcy.

## 5) WARUNKI SKŁADANIA ZAMÓWIENIA NA PRODUKT I KORZYSTANIE Z FORMULARZA ZAMÓWIENIA PRODUKTU

1. Sklep internetowy dostępny w ramach Serwisu pod adresem internetowym sklep.ranczo-smyczyna.pl umożliwia zawarcie Umowy Sprzedaży dotyczącej Produktów dostępnych na powyższej stronie.
2. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówienia Produktu.
3. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia Produktu – korzystanie z Formularza Zamówienia Produktu rozpoczyna się z momentem wybrania przez Usługobiorcę interesującego go Produktu dostępnego w Serwisie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Usługobiorcę łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) wypełnieniu Formularza Zamówienia Produktu oraz (2) kliknięciu na stronie Serwisu Internetowego po wypełnieniu Formularza Zamówienia pola „**Zamawiam**”.
4. W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych dotyczących Usługobiorcy: imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej, a także numeru telefonu i adresu dostawy. W przypadku Usługobiorcy niebędącego konsumentem niezbędne jest także podanie nazwy, numeru NIP oraz adresu działalności (ulica, numer domu/lokalu, kod pocztowy, miejscowość) w celu wystawienia faktury.
5. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania korzystania z niego przez Usługobiorcę.
6. Cena lub wynagrodzenie za Produkt uwidocznione na stronie Serwisu Internetowego podane jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie lub wynagrodzeniu wraz z podatkami, a gdy charakter Produktu nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Serwisu Internetowego, w tym także w trakcie składania Zamówienia oraz w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
7. Szczegółowe informacje o zawartości Produktu, a także jego cenie, podane są Klientowi każdorazowo w opisie danego Produktu dostępnym na stronie Serwisu Internetowego. Informacje te są integralną częścią Umowy Sprzedaży ze Sprzedawcą. Klient ma obowiązek zapoznać się z opisem Produktu zawsze przed rozpoczęciem składania Zamówienia.
8. Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Serwisie Internetowym ma następujący przebieg:
  - a. Zawarcie Umowy Sprzedaży następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta zamówienia za pomocą Formularza Zamówienia Produktu zgodnie z pkt. 5.3 Regulaminu.
  - b. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Usługobiorcy, która zawiera co najmniej oświadczenia Usługodawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz

potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży.

9. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu Internetowego, (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 5.8 lit. b) Regulaminu. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Serwisu Internetowego.
10. Serwis Internetowy udostępnia Klientom następujące sposoby dokonania zapłaty tytułem zawartej Umowy Sprzedaży Produktu:
  - e. Płatność gotówką przy odbiorze osobistym.
  - f. Płatność gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki.
  - g. Płatność przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy.
  - h. Płatności elektroniczne i kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl – aktualne sposoby płatności określone są w trakcie składania zamówienia oraz na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/>.
11. Terminy płatności:
  - a. W przypadku wyboru płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do uiszczenia płatności w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
  - b. W przypadku wyboru płatności za pobraniem przy odbiorze przesyłki lub płatności przy odbiorze osobistym, Klient obowiązany jest do dokonania płatności przy odbiorze Produktu.
12. Dostawa Produktu dostępna jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
13. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Klientowi w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
14. **Sprzedawca udostępnia następujące sposoby dostawy Produktu:**
  - a. Przesyłka kurierska, przesyłka kurierska pobraniowa.
  - b. Przesyłka paczkomatowa.
  - c. Odbiór osobisty Produktu przez Klienta pod adresem: Smyczyzna 18A, 64-111 Lipno, w następujących dniach i godzinach: Niedziela: 12:00-20:00, Wtorek: 14:00-21:00, Środa: 14:00-21:00, Czwartek: 14:00-21:00, Piątek: 14:00-21:00, Sobota: 12:00-21:00 (odbiór osobisty Produktu przez Klienta jest bezpłatny).
  - d. Przesyłka elektroniczna – w przypadku Produktu będącego kartą podarunkową.
15. Terminy dostawy:
  - a. W przypadku Produktu będącego kartą podarunkową dostawa Produktu do Klienta następuje w terminie 48 godzin liczonych od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin.
  - b. W przypadku Produktu będącego rzeczą ruchomą, dostawa Produktu do Klienta następuje w terminie 7 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin. W przypadku Produktów o różnych terminach dostawy, zastosowanie ma najdłuższy z podanych terminów, który nie może jednak przekroczyć 7 Dni Roboczych. Bieg terminu dostawy rozpoczyna się: (1) od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy – w przypadku wyboru płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą; (2) od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży – w przypadku wyboru płatności za pobraniem przy odbiorze przesyłki.
  2. W przypadku dostawy Zamówienia, w którym jednym z Produktów jest alkohol, kurier wydaje przesyłkę tylko pełnoletniemu adresatowi po stwierdzeniu tożsamości i wieku na podstawie okazanego dokumentu.
  3. Zgodnie z art. 15 ust. 1 Ustawy z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 165 z późn. zm.) Sprzedawca:
    - a. nie zawiera Umowy Sprzedaży Produktu, którym jest alkohol z Klientem, którego zachowanie przy odbiorze osobistym Produktu wskazuje na to, że znajdują się pod wpływem alkoholu.



- b. W przypadku, w którym kurier doręczający Klientowi Zamówienie uzna, że zachowanie Klienta wskazuje na stan po spożyciu alkoholu, kurier doręczający Produkty odstępuje od ich wydania Klientowi.
    - c. W sytuacji, o którym mowa w punkcie 5.7.b. Regulaminu Produkty zostają zwrócone do Sprzedawcy celem ich osobistego odbioru przez Klienta.
4. Sprzedawca nie zawiera Umowy Sprzedaży Produktu, którym jest alkohol z Klientem, który nie ma ukończonego 18 roku życia.
  - a. W przypadku, w którym Klient odmawia okazania dokumentu stwierdzającego swój wiek oraz tożsamość podczas dostawy Produktów przez kuriera, kurier doręczający Produkty odstępuje od ich wydania Klientowi.
  - b. W sytuacji, o której mowa w punkcie 5.8.a. Regulaminu zastosowanie ma odpowiednio pkt. 5.7.c. Regulaminu.
5. Sprzedawca nie zawiera Umowy Sprzedaży Produktu, którym jest alkohol z Klientem, który wybrał płatność gotówką za pobraniem.

## 6) KORZYSTANIE Z NEWSLETTERA

1. Newsletter – korzystanie z Newslettera następuje po podaniu w zakładce „Newsletter” widocznej na stronie Serwisu adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera i kliknięciu pola akcji. Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie składania Rezerwacji – z chwilą złożenia Rezerwacji Usługobiorca zostaje zapisany na Newsletter.
2. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@ranczo-smyczyna.pl lub też pisemnie na adres: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno, bądź poprzez kliknięcie w aktywny link wysyłany w każdej edycji Newslettera na jego końcu.

## 7) KORZYSTANIE Z KONTA

1. Założenie Konta możliwe jest na stronie Serwisu dostępnej pod adresem sklep.ranczo-smyczyna.pl oraz odrębnie na stronie Serwisu dostępnej pod adresem booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna.
2. W przypadku Konta dostępnego pod adresem sklep.ranczo-smyczyna.pl rejestracja jest możliwa wykonaniu łącznie trzech kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) wypełnieniu Formularza Rejestracji, (2) kliknięciu pola „Zarejestruj się” oraz (3) potwierdzeniu chęci utworzenia Konta poprzez kliknięcie w link potwierdzający przesłany automatycznie na podany adres poczty elektronicznej. W Formularzu Rejestracji niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych Usługobiorcy: adres poczty elektronicznej oraz hasło. Założenie Konta jest możliwe również poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w Formularzu Zamówienia Produktu podczas składania zamówienia Produktu na stronie sklep.ranczo-smyczyna.pl.
3. W przypadku Konta dostępnego pod adresem booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna rejestracja założenie Konta jest możliwe również poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w Formularzu Rezerwacji podczas składania Rezerwacji na powyższej stronie.
4. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej: (1) w przypadku Konta dostępnego pod adresem sklep.ranczo-smyczyna.pl, na adres sklep@ranczo-smyczyna.pl; (2) w przypadku Konta dostępnego pod adresem booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna na adres hotel@ranczo-smyczyna.pl.

## 8) KONTAKT Z SERWISEM INTERNETOWYM

1. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna oraz za pośrednictwem których można wymieniać z Usługodawcą informacje dotyczące korzystania z Serwisu Internetowego.

2. W zakresie korzystania ze strony [ranczo-smyczyna.pl](http://ranczo-smyczyna.pl) [booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna](http://booking.profitroom.com/pl/hotelranczosmyczyna) oraz Umów o zakwaterowanie w pokoju hotelowym Usługodawca udostępnia następujące dane kontaktowe: adres poczty elektronicznej [hotel@ranczo-smyczyna.pl](mailto:hotel@ranczo-smyczyna.pl) i numer telefonu: +48697010012.
3. W zakresie korzystania ze strony [sklep.ranczo-smyczyna.pl](http://sklep.ranczo-smyczyna.pl) oraz Umów Sprzedaży Produktu Usługodawca udostępnia następujące dane kontaktowe: adres poczty elektronicznej [sklep@ranczo-smyczyna.pl](mailto:sklep@ranczo-smyczyna.pl) i numer telefonu: +48725030019.
4. W zakresie korzystania ze strony [ordering.mojegastro.pl/ranczo\\_smyczyna](http://ordering.mojegastro.pl/ranczo_smyczyna) oraz Umów Sprzedaży w zakresie zamawiania posiłków z dostawą Usługodawca udostępnia następujące dane kontaktowe: adres poczty elektronicznej [biuro@ranczo-smyczyna.pl](mailto:biuro@ranczo-smyczyna.pl) i numer telefonu +48695010011.
5. Usługobiorcy mogą kontaktować się z Usługodawcą także na inne dopuszczalne prawem sposoby, korzystając z podanych na wstępie Regulaminu danych kontaktowych.

## 9) PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Niniejszy punkt 9. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji **wspólną dla wszystkich reklamacji dotyczących Serwisu Internetowego**, w szczególności reklamacji dotyczących Usług Elektronicznych, Rezerwacji, Umów i Umów Sprzedaży oraz pozostałych zgłoszeń związanych z działaniem Usługodawcy lub Serwisu Internetowego.
2. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Usługodawcy/Sprzedawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).
3. Reklamacja może zostać złożona na przykład:
  - a. pisemnie na adres: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno;
  - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na właściwy adres wskazany w pkt. 8.2-8.4.
4. Usługodawca zaleca podanie w opisie reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, a także oczekiwań oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Usługodawcy.
6. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty) związane z przedmiotem reklamacji. Usługodawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów, jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
7. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
8. W zakresie Umowy Sprzedaży Produktu mogą mieć zastosowanie szczegółowe przepisy o odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Produktu z Umową Sprzedaży:
  - a. Do reklamacji Produktu będącego rzeczą ruchomą stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta, w szczególności art. 43a - 43g Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.
  - b. Do reklamacji Produktu będącego wirtualną kartą podarunkową stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.
9. Zawarte w pkt. 9.8 postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się również do Usługobiorcy/Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w

szczegółności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

## 10) PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt. 12 Ustawy o Prawach Konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do (1) umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, gastronomii, najmu samochodów, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; (2) umów o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta; (3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; (4) 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; (5) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.
2. Z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w pkt. 10.1 Regulaminu oraz w art. 38 Ustawy o Prawach Konsumenta, konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 10.8 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład: pisemnie na adres: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@ranczo-smyczyna.pl.
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  - a. dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności – od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części, (2) polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
  - b. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
4. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe,
5. Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie Internetowym). Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Usługodawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
6. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Usługodawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania

terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: Smyczyna 18A, 64-111 Lipno.

7. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
8. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:
  - a. Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie Internetowym, Usługodawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
  - b. Konsument ponosi bezpośrednie koszty.
  - c. W przypadku zakupu usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
9. Zawarte w niniejszym punkcie 10 Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się również do Usługobiorcy/Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada 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.

## **11) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR**

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przysyłając wiadomość na adres: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl) lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej; lub (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w dni robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług

(więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl/platforma-odr,161,pl.html>).

## 12) POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Niniejszy punkt 12. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Klienta lub Usługobiorcę niebędącego konsumentem. Ponadto niniejszy punkt Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte nie są skierowane i tym samym nie wiążą Klienta lub Usługobiorcy będącego osobą fizyczną, o której mowa w art. 385[5] Kodeksu Cywilnego, to jest zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada 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, chyba że zastosowanie do tych osób postanowień zawartych w tym punkcie Regulaminu nie jest niedozwolone.
2. Usługodawcy przysługuje prawo odstąpienia od jakiegokolwiek umowy zawartej z Usługobiorcą na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Usługobiorcy żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.
3. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzyjności informacji podanych przez Usługobiorcę, w szczególności podanych w trakcie składania Rezerwacji. W zakresie weryfikacji Usługodawca uprawniony jest m. in. do zażądania od Usługobiorcy przesłania skanu posiadanych certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów niezbędnych do dokonania weryfikacji. W czasie weryfikacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca uprawniony jest do wstrzymania przyjęcia Rezerwacji lub wykonania zawartej Umowy na czas trwania weryfikacji.
4. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości, odpowiednio, zapłaconej ceny zakwaterowania z tytułu Umowy albo zapłaconej ceny z tytułu Umowy Sprzedaży, a w każdym razie nie więcej niż do kwoty pięciuset złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Usługobiorcę/Klienta w stosunku do Usługodawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia Umowy lub niezwiązanych bezpośrednio z Umową. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia z nim Umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
5. Usługodawca nie ponosi wobec Usługobiorcy/Klienta odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające z działania siły wyższej lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza kontrolą Usługodawcy.
6. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą/Klientem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

## 13) PRAWA AUTORSKIE

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2509) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi Internetowemu obejmuje wszystkie formy jego wyrażenia.
2. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## 14) OPINIE

1. Usługodawca umożliwia swoim Klientom wystawianie i dostęp do opinii o Produktach oraz o Serwisie Internetowym na zasadach wskazanych w niniejszym punkcie Regulaminu.
2. Wystawienie opinii przez Klienta możliwe jest po skorzystaniu z formularza umożliwiającego dodanie opinii o Produkcie lub Serwisie Internetowym. Formularz ten może być udostępniony bezpośrednio na stronie Serwisu Internetowego (w tym także za pomocą zewnętrznego widgetu) lub może zostać udostępniony za pomocą indywidualnego linku otrzymanego przez Klienta po zakupie na podany przez niego adres poczty elektronicznej. Dodając opinię, Usługobiorca może również dodać ocenę graficzną lub zdjęcie Produktu – jeżeli taka opcja jest dostępna w formularzu opinii.
3. Opinia o Produkcie może być wystawiona tylko do faktycznie zakupionych Produktów w Serwisie Internetowym Usługodawcy oraz przez Klienta, który dokonał zakupu opiniowanego Produktu, a także jest zalogowany na Konto. Zabronione jest zawieranie fikcyjnych lub pozornych Umów Sprzedaży w celu wystawienia opinii o Produkcie. Opinia o Serwisie Internetowym może być wystawiona przez osobę będącą Usługobiorcą/Klientem Serwisu Internetowego.
4. Dodawanie opinii przez Klientów nie może być wykorzystywane do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Usługodawcy lub osób trzecich. Klient dodając opinię obowiązany jest do działania zgodnego z prawem, niniejszym Regulaminem i dobrymi obyczajami.
5. Opinie mogą być udostępniane bezpośrednio na stronie Serwisu Internetowego (np. przy danym Produkcie) lub w zewnętrznym serwisie zbierającym opinie, z którym współpracuje Usługodawca i do którego odsyła na stronie Serwisu Internetowego (w tym także za pomocą zewnętrznego widgetu umieszczonego na stronie Serwisu Internetowego).
6. Usługodawca zapewnia, aby publikowane opinie o Produktach pochodziły od jego Klientów, którzy zakupili dany Produkt. W tym celu Usługodawca podejmuje następujące działania, aby sprawdzić, czy opinie pochodzą od jego Klientów:
  - a. Opublikowanie opinii wystawianej za pomocą formularza dostępnego bezpośrednio na stronie Sklepu Internetowego wymaga wcześniejszej weryfikacji przez Usługodawcę. Weryfikacja polega na sprawdzeniu zgodności opinii z Regulaminem, w szczególności na sprawdzeniu, czy osoba opiniująca jest Klientem Serwisu Internetowego. W przypadku opinii o Produkcie sprawdza dodatkowo, czy zakupiła opiniowany Produkt. Weryfikacja następuje bez zbędnej zwłoki.
  - b. Usługodawca wysyła swoim Klientom (w tym także za pomocą zewnętrznego serwisu zbierającego opinie, z którym współpracuje) indywidualny link na podany przez niego przy zakupie adres poczty elektronicznej – w ten sposób dostęp do formularza opinii otrzymuje wyłącznie Klient, który dokonał zakupu Produktu w Serwisie Internetowym.
  - c. W razie wątpliwości Usługodawcy lub zastrzeżeń kierowanych do Usługodawcy przez innych Klientów lub osoby trzecie czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient kupił dany Produkt, Usługodawca zastrzega sobie prawo skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia i potwierdzenia, że faktycznie jest Klientem Serwisu Internetowego lub dokonał zakupu opiniowanego Produktu.
7. Wszelkie uwagi, odwołania od weryfikacji opinii, czy też zastrzeżenia czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient kupił dany Produkt mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 6. Regulaminu.
8. Usługodawca nie zamieszcza ani nie zleca zamieszczania innej osobie nieprawdziwych opinii lub rekomendacji Klientów oraz nie zniekształca opinii lub rekomendacji Klientów w celu promowania swoich Produktów. Usługodawca udostępnia opinie zarówno pozytywne, jak i negatywne. Usługodawca nie udostępnia sponsorowanych opinii.

## 15) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu zawierane są zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.
2. Zmiana Regulaminu:
  - a. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; podlegania obowiązkom prawnemu lub regulacyjnemu; zmiany sposobów

i terminów płatności; dodania, usunięcia lub zmiany Usług Elektronicznych lub stron internetowych wchodzących w skład Serwisu; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną strony internetowej Usługodawcy, jego Usług Elektronicznych i Usługobiorców przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa; poprawy jakości obsługi Usługobiorców; zmiany danych Usługodawcy – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.

- b. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorcy/Klienta przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, a przede wszystkim zmiany nie będą miały wpływu na już składane i złożone Rezerwacje oraz zawarte, realizowane i wykonane Umowy.
  - c. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu jakichkolwiek umów o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu Cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 15 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych, Usługobiorca będący konsumentem lub osobą fizyczną, o której mowa w art. 385[5] Kodeksu Cywilnego, ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

---

**Dziękujemy za uważną lekturę!**

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt.

**Zapraszamy do skorzystania z naszych usług,**

**Zespół Rancza Smyczyna**