

## REGULAMIN SPRZEDAŻY INDYWIDUALNEJ

1. Regulamin Sprzedaży Indywidualnej dotyczy sprzedaży biletów wstępu do Jaskini Raj i Centrum Neandertalczyka.

2. Operatorem Jaskini Raj i właścicielem Centrum Neandertalczyka jest :

Przedsiębiorstwo Turystyczne „Łysogóry” Sp. z o. o.

ul. Sienkiewicza 78, 25-501 Kielce [www.lysogory.com.pl](http://www.lysogory.com.pl)

NIP 657-031-09-18, Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

KRS 0000134800, Wysokość kapitału zakładowego: 130 000,00 PLN

BDO 000191139

3. Sezon turystyczny, w którym udostępniane jest zwiedzanie Jaskini Raj obejmuje w danym roku kalendarzowym okres od dnia 15-go stycznia do dnia 15-go listopada.

4. Zakupu biletów można dokonać:

a) za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży na stronie

[www.jaskiniaraj.pl/pl/rezerwacje](http://www.jaskiniaraj.pl/pl/rezerwacje)

b) bezpośrednio w kasie Jaskini Raj w dniu zwiedzania - pod warunkiem, że są dostępne wolne bilety.

5. System sprzedaży internetowej umożliwia zakup do 15 biletów dla klientów indywidualnych.

6. Zakup biletów za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży jest możliwy wyłącznie po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej:

[www.jaskiniaraj.pl](http://www.jaskiniaraj.pl)

7. Zakup biletów za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży realizowany jest przez platformę płatności online Przelewy24, obsługiwany przez firmę:

PayPro S.A. ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, Polska

NIP 779-236-98-87, REGON 301345068, Sąd Rejonowy Poznań, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 0000347935, wysokość kapitału zakładowego: 5 476 300,00 ; wpisaną do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem podmiotu w UKNF IP24/2014.

8. System sprzedaży internetowej umożliwia zakup biletów indywidualnych w następujących terminach:

- a) Jeżeli rezerwacja jest dokonywana w terminie krótszym niż 7 dni przed terminem zwiedzania – rezerwacja będzie ważna tylko w przypadku płatności dokonanej za pośrednictwem portalu Przelewy 24 ; nieopłacone bilety wracają do wolnej sprzedaży.
  - b) Jeżeli rezerwacja jest dokonywana w terminie powyżej 7 dni przed terminem zwiedzania – dopuszczalna jest płatność zwykłym przelewem bankowym, co musi nastąpić w terminie do 2 dni po dokonaniu rezerwacji; w tytule wpłaty należy podać numer rezerwacji, ewentualnie datę zwiedzania lub nazwisko Zamawiającego; wpłaty należy dokonać na konto podane na potwierdzeniu przyjęcia zamówienia: PEKAO SA 62 1240 1372 1111 0000 1249 3931.
9. Zamówienie nieopłacone w terminach określonych w pkt 8 Regulaminu (decyduje data wpływu środków na konto) zostaje automatycznie anulowane, a bilety wracają do wolnej sprzedaży.
10. Realizacja zamówienia za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży wymaga wypełnienia następującej procedury zakupu:
- a) wybór rodzaju, terminu i ilości biletów,
  - b) wypełnienie przez Klienta formularza rezerwacji poprzez podanie prawdziwych danych,
  - c) zapoznanie się i akceptacja przez Klienta niniejszego Regulaminu,
  - d) dokonanie płatności za zakupione bilety na nr konta PEKAO SA 62 1240 1372 1111 0000 1249 3931 lub za pośrednictwem strony Przelewy 24, w terminie określonym w pkt 8 Regulaminu,
  - e) odbiór zakupionych poprzez system sprzedaży internetowej biletów w kasie Jaskini najpóźniej 15 minut przed terminem zwiedzania.
11. Po otrzymaniu zamówienia, Dział Rezerwacji Jaskini Raj przesyła Zamawiającemu potwierdzenie rezerwacji na bilety. Potwierdzenie rezerwacji jest dowodem zawarcia umowy na świadczenie usługi turystycznej.
12. Wydruk potwierdzenia rezerwacji należy w dniu zwiedzania okazać w kasie biletowej.
13. Rezygnacja z zamówienia indywidualnego jest możliwa najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień zwiedzania do godziny 14.00., tylko drogą mailową na adres e-mail: [jaskiniaraj@lysogory.com.pl](mailto:jaskiniaraj@lysogory.com.pl); niezbędne jest dokładne określenie ilości biletów objętych rezygnacją i numeru rezerwacji.
14. W przypadku dotrzymania terminu rezygnacji określonego w pkt 14 Regulaminu, Zamawiający otrzyma zwrot ceny biletów objętych rezygnacją i zostanie obciążony opłatą manipulacyjną w wysokości 5 zł.
15. W przypadku nie dotrzymania terminów rezygnacji określonych w pkt 14 Regulaminu, wpłata za bilety nie podlega zwrotowi.

16. W przypadku nie zgłoszenia się po odbiór zakupionych biletów lub w przypadku nie stawienia się zwiedzających w terminie zwiedzania określonym w potwierdzeniu rezerwacji lub spóźnienia się, wpłata za bilety nie podlega zwrotowi.
17. W przypadku spóźnienia się lub nie zgłoszenia na wyznaczoną godzinę zwiedzania, Jaskinia Raj nie zapewnia Klientowi możliwości wejścia w innym terminie.
18. Zakupu biletów w kasie Jaskini Raj można dokonać najpóźniej na 15 minut przed godziną planowanego wejścia, jeżeli są dostępne wolne miejsca.
19. Ceny biletów są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT
20. Dział Rezerwacji Jaskini Raj nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu rezerwacji oraz za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu.
21. W przypadku wydania przez organ nadzorujący jaskinię decyzji o ograniczeniu ruchu turystycznego lub o okresowym wyłączeniu jaskini ze zwiedzania, Dział Rezerwacji Jaskini Raj powiadamia rezerwującego o braku możliwości zwiedzenia Jaskini i zwraca zapłaconą cenę biletu. Odpowiedzialność finansowa P.T. „Łysogóry” Sp. z o.o. za szkodę wynikającą z braku możliwości zwiedzania jest wówczas wyłączona. Dotyczy to również braku wykonania usług na skutek zdarzeń losowych, siły wyższej, zarządzeń władz lub innych okoliczności, którym nie można było zapobiec.
22. Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie przez Dział Rezerwacji Jaskini Raj jego danych osobowych podanych przy rezerwacji i zakupie biletów, w celu realizacji zamówienia. Zamawiający może wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, statystycznych, handlowych i promocyjnych.
23. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów
  - 1) Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w zakresie niedotrzymania warunków umowy ze Sprzedawcą. Klient zawiadamia o tym niezwłocznie Sprzedawcę pisemnie na adres Sprzedawcy lub pisemnie na adres e-mail [jaskiniaraj@lysogory.com.pl](mailto:jaskiniaraj@lysogory.com.pl). Zgłoszenie powinno zawierać bilet lub dowód zakupu biletu, którego dotyczy reklamacja. Do reklamacji należy dołączyć opis zaistniałej sytuacji.
  - 2) Wszelkie reklamacje należy zgłaszać natychmiast po zaistnieniu podstawy do jej zgłoszenia, jednak najpóźniej w terminie 7 dni od dnia skorzystania z usługi, której dotyczy reklamacja. Reklamacja, która wpłynie po tym terminie nie może być przyjęta.
  - 3) Reklamacji będzie rozpatrzona w terminie do 14 dni od dnia doręczenia.
  - 4) Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio w przypadku reklamacji usługi świadczonej drogą elektroniczną.

24. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

25. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21.09.2021 i stanowi integralną część umowy o świadczenie usługi turystycznej.