

Regulamin wykonania Usługi MikołajNaŚwięta.pl

Obowiązuje od 26 października 2026 r.

Rozdział I. Postanowienia wstępne

§ 1. Wykonawca

1. Usługi opisane w Regulaminie świadczy Rimarif Partners sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Corellego 9/4, 03-289 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000521195, NIP 5223018519, zwana dalej „Wykonawcą”. Do Wykonawcy należy strona www.mikolajnaswieta.pl i Aplikacja MikołajNaŚwięta.pl.

2. Kontakt z Wykonawcą:

- a) e-mail: biuro@mikolajnaswieta.pl;
- b) telefon: 501 013 103;
- c) reklamacje: reklamacja@mikolajnaswieta.pl;
- d) zgłoszenia nielegalnych treści i kontakt z organami: dsa@mikolajnaswieta.pl;
- e) adres do korespondencji: ul. Corellego 9/4, 03-289 Warszawa.

3. Regulamin określa zasady zamawiania i wykonywania Usług, ceny i płatności, rezygnacji, reklamacji oraz korzystania ze strony www.mikolajnaswieta.pl i Aplikacji, w tym z systemu opinii.

§ 2. Pojęcia

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Aplikacja** – aplikacja mobilna MikołajNaŚwięta.pl.
2. **Cena** – wynagrodzenie za Usługę ustalone według Cennika zgodnie z § 8.
3. **Cennik** – cennik pakietów, dopłat (język angielski, Godzina Gwarantowana, Śnieżynka, Elfy, przedłużenie Wizyty), Opłat Dojazdowych, Pakietu Sąsiedzkiego, cen zależnych od dnia i godziny Wizyty oraz cen dla Spóźnionych Zamawiających, osobno dla zamówień na stronie i w Aplikacji, publikowane na stronie www.mikolajnaswieta.pl i w Aplikacji oraz pokazywane w formularzu Zgłoszenia. Cennik jest częścią Regulaminu.
4. **Dzień Wizyty** – dzień wykonania Usługi podany w potwierdzeniu Zgłoszenia.
5. **Elf** – osoba przebrana w strój elfa, pomocnik Mikołaja.
6. **Godzina Gwarantowana** – dodatkowo płatna usługa, w ramach której Mikołaj przybywa na konkretną godzinę wskazaną przez Zamawiającego (§ 16).
7. **Klient Firmowy** – przedszkole, szkoła, inna placówka, firma lub organizator wydarzenia firmowego, a także inny Zamawiający, który nie jest Konsumentem.
8. **Konsument** – osoba fizyczna zamawiająca Usługę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumenta stosuje się także do osoby fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą, która zamawia Usługę bezpośrednio związaną z tą działalnością, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego.
9. **Mikołaj** – osoba przebrana w strój Mikołaja, na który składają się: kubrak i spodnie w kolorze czerwonym, czapka, sztuczna broda (chyba że Mikołaj ma naturalną brodę), buty (specjalne nakładki na buty w kolorze czarnym), sztuczny brzuch (chyba że nie jest potrzebny) oraz worek na prezenty.

10. **Opłata Dojazdowa** – opłata za dojazd Mikołaja poza granice miast, o których mowa w § 11.
 11. **Pakiet Sąsiedzki** – jedno Zgłoszenie obejmujące Wizyty dla 2–10 rodzin pod pobliskimi adresami (§ 17).
 12. **Płatności** – zapłata Ceny przelewem na rachunek podany w e-mailu potwierdzającym albo online przez operatora płatności Stripe na stronie lub w Aplikacji (kartą płatniczą, BLIK, Przelewy24 lub inną metodą wskazaną przy płatności).
 13. **Spóźniony Zamawiający** – Konsument, który wysłał Zgłoszenie 16 grudnia lub później. Klient Firmowy nie jest Spóźnionym Zamawiającym.
 14. **Śnieżynka** – osoba przebrana w strój Śnieżynki, pomocnica Mikołaja, na który składają się: kubrak lub peleryna (opcjonalnie) w kolorze czerwonym, czapka i buty.
 15. **Termin** – Dzień Wizyty oraz przedział godzinowy wykonania Usługi.
 16. **Usługa** – Wizyta Mikołaja w miejscu podanym w Zgłoszeniu albo Wideorozmowa z Mikołajem, w pakiecie wybranym w Zgłoszeniu.
 17. **Wideorozmowa** – rozmowa z Mikołajem na żywo przez aplikację Zoom, trwająca tyle, ile przewiduje wybrany pakiet (§ 19).
 18. **Wizyta** – spotkanie z Mikołajem w miejscu podanym w Zgłoszeniu. Mikołaj nie przyjeżdża saniami zaprzężonymi w renifery. Dojeżdża samochodem lub innym środkiem transportu.
 19. **Wizyta ze Śnieżynką lub Elfami** – Wizyta, w której Mikołajowi pomaga Śnieżynka albo jeden lub więcej Elfów (§ 15).
 20. **Wykonawca** – podmiot wskazany w § 1 ust. 1.
 21. **Zamawiający** – Konsument albo Klient Firmowy, który składa Zgłoszenie.
 22. **Zgłoszenie** – zamówienie Usługi złożone zgodnie z § 3.
-

Rozdział II. Zamówienie Usługi

§ 3. Jak zamówić Usługę

1. Usługę zamawia się przez formularz „Zamów Wizytę” na stronie www.mikolajnaswieta.pl albo w Aplikacji.
2. W wyjątkowych przypadkach Wykonawca może przyjąć Zgłoszenie telefonicznie, SMS-em lub e-mailem, ale nie ma takiego obowiązku. Może też poprosić o złożenie Zgłoszenia przez formularz.
3. W Zgłoszeniu należy podać imię i nazwisko (a Klient Firmowy także nazwę i NIP), numer telefonu, adres e-mail, adres miejsca Wizyty (przy Wideorozmowie wystarczy adres e-mail), Termin, wybrany pakiet i dopłaty.
4. Do złożenia Zgłoszenia potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna wersja przeglądarki internetowej (strona) albo systemu iOS lub Android (Aplikacja) oraz aktywny adres e-mail. Wymagania dla Wideorozmowy określa § 19 ust. 2.
5. Złożenie Zgłoszenia wymaga akceptacji Regulaminu.
6. Zamawiającemu nie wolno podawać w Zgłoszeniu ani w innych wiadomościach do Wykonawcy treści bezprawnych.

§ 4. Potwierdzenie Zgłoszenia

1. Usługa jest przyjęta do realizacji, gdy Zamawiający otrzyma od Wykonawcy e-mail z potwierdzeniem przyjęcia Zgłoszenia na adres podany w Zgłoszeniu. Każde Zgłoszenie, także złożone w sposób, o którym

mowa w § 3 ust. 2, Wykonawca potwierdza e-mailem.

2. Potwierdzenie zawiera: numer Zgłoszenia, Usługę i pakiet, Termin, adres Wizyty, Cenę z rozbiciem na składniki, dane do Płatności oraz Regulamin z Cennikiem w formie, którą można zapisać i wydrukować.
3. Z chwilą otrzymania potwierdzenia zostaje zawarta umowa o wykonanie Usługi.

§ 5. Dostępne terminy

1. Wykonawca wykonuje Usługę w przedziale godzinowym potwierdzonym w e-mailu potwierdzającym.
2. Jeżeli wybrany Termin nie jest wolny, Wykonawca kontaktuje się z Zamawiającym, aby zaproponować inny Termin. Jeżeli strony nie uzgodnią innego Terminu, Zgłoszenie jest nieważne, a wpłacone kwoty Wykonawca zwraca zgodnie z § 29.
3. Usługi są wykonywane w sezonie zimowym. Dostępne przedziały godzinowe i ich ceny pokazuje formularz i Cennik.

§ 6. Język Usługi

Usługa odbywa się w języku polskim. Na życzenie zgłoszone w Zgłoszeniu Usługa może odbyć się w języku angielskim. Dopłata wynosi procent Ceny wybranego pakietu wskazany w Cenniku.

§ 7. Zmiany w Usłudze

1. Istotne zmiany Usługi, np. zmianę czasu trwania lub miejsca Wizyty, należy zgłaszać niezwłocznie Wykonawcy e-mailem na biuro@mikolajnaswieta.pl lub telefonicznie pod numerem 501 013 103. Zmiany zgłoszone w inny sposób nie są brane pod uwagę.
2. W sprawach drobnych, niezmieniających warunków Usługi, należy kontaktować się bezpośrednio z Mikołajem wyznaczonym do wykonania Usługi, który skontaktuje się z Zamawiającym w Dniu Wizyty.
3. Drobne zmiany Usługi Wykonawca rozpatruje indywidualnie i ocenia, czy może je uwzględnić.
4. Zmianę Terminu reguluje § 25 ust. 4.

Rozdział III. Cena i płatność

§ 8. Zasady ustalania Ceny

1. Cena zależy od: wybranego pakietu, rodzaju Zamawiającego (Konsument albo Klient Firmowy), dnia i godziny Wizyty, daty Zgłoszenia (Spóźniony Zamawiający), kanału zamówienia (strona albo Aplikacja), liczby rodzin w Pakiecie Sąsiedzkim oraz wybranych dopłat.
2. Ceny dla poszczególnych dni i godzin mogą się różnić, dla Konsumentów i Klientów Firmowych, bez względu na datę Zgłoszenia. Na przykład Wizyta 24 grudnia o 18:30 może kosztować więcej niż Wizyta 12 grudnia o 14:00, także gdy obie zamówiono w październiku. Aktualne stawki są w Cenniku.
3. Dokładną Cenę wybranego Terminu, razem ze wszystkimi dopłatami i Opłatą Dojazdową, formularz pokazuje przed złożeniem Zgłoszenia.
4. Wiąże Cena pokazana w formularzu w chwili wysłania Zgłoszenia i podana w e-mailu potwierdzającym.
5. Po potwierdzeniu Zgłoszenia Cena nie może zostać podwyższona, także gdy Cennik się zmieni. Wyjątkiem są dopłaty za zmiany, o które poprosi Zamawiający, np. przedłużenie Wizyty (§ 13 ust. 3) albo zmiana Terminu na droższy (§ 25 ust. 4). O ich wysokości Wykonawca informuje przed wykonaniem zmiany.
6. Ceny nie są dostosowywane indywidualnie do osoby Zamawiającego. Ta sama Cena obowiązuje każdego, kto w tym samym czasie i w tym samym kanale zamawia ten sam Termin i pakiet.

§ 9. Ceny brutto i netto

1. Dla Konsumentów wszystkie ceny w Cenniku są cenami brutto (z podatkiem VAT).
2. Dla Klientów Firmowych ceny w Cenniku są cenami netto, do których dolicza się podatek VAT według obowiązujących przepisów. Formularz pokazuje Klientowi Firmowemu również kwotę brutto.

§ 10. Ceny w Aplikacji

1. Za Zgłoszenia złożone w Aplikacji obowiązują ceny z Cennika Aplikacji, które mogą być inne niż ceny na stronie.
2. Za Zgłoszenia złożone na stronie obowiązują ceny z Cennika strony.
3. Cennik na stronie pokazuje ceny obu kanałów.

§ 11. Obszar wykonywania Usług i Opłata Dojazdowa

1. Ceny z Cennika dotyczą Wizyt w granicach głównych miast, w szczególności Warszawy, Rzeszowa, Krakowa, Poznania, Wrocławia, Gdańska i Szczecina, a także innych miast wskazanych w Cenniku.
2. Wizyta poza granicami tych miast wymaga Opłaty Dojazdowej według Cennika, zależnej od odległości od granicy miasta (do 10 km, do 20 km, do 30 km).
3. Powyżej 30 km Opłatę Dojazdową Wykonawca ustala indywidualnie i podaje przed potwierdzeniem Zgłoszenia.

§ 12. Płatność

1. Po otrzymaniu potwierdzenia Zamawiający płaci Cenę w ciągu 3 dni, a jeżeli do Dnia Wizyty zostało mniej niż 5 dni, w ciągu 24 godzin. Można zapłacić przelewem na rachunek podany w e-mailu potwierdzającym albo online przez Stripe na stronie lub w Aplikacji.
2. W tytule przelewu należy podać numer Zgłoszenia z e-maila potwierdzającego.
3. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku Wykonawcy albo potwierdzenia płatności przez Stripe. Przesłanie potwierdzenia przelewu przyspiesza weryfikację, ale nie jest obowiązkowe.
4. Jeżeli Cena nie zostanie zapłacona w terminie, Wykonawca wysyła e-mail z dodatkowym terminem 24 godzin i uprzedzeniem, że po jego upływie Zgłoszenie zostanie anulowane. Po bezskutecznym upływie tego terminu Wykonawca może anulować Zgłoszenie e-mailem. Zamawiający nie ponosi wtedy żadnych kosztów.
5. Wpłata, która wpłynie po anulowaniu Zgłoszenia, nie przywraca Zgłoszenia. Wykonawca zwraca ją zgodnie z § 29. Jeżeli Termin jest nadal wolny, Wykonawca może, ale nie musi, przyjąć nowe Zgłoszenie.
6. Konsument płaci przed wykonaniem Usługi. Klient Firmowy płaci co do zasady przed Wizytą. Wykonawca może jednak w potwierdzeniu zgodzić się na płatność po Wizycie na podstawie faktury z odroczonym terminem płatności.
7. **Opłata za płatność online.** Za zapłatę przez Stripe metodami BLIK, Przelewy24 i innymi metodami wskazanymi przy płatności Wykonawca dolicza opłatę w wysokości prowizji, którą za tę transakcję pobiera od Wykonawcy operator płatności. Opłata nie przekracza kosztów, które Wykonawca ponosi z powodu danej metody płatności. Przy każdej metodzie płatności, przed jej wyborem i przed zainicjowaniem płatności, pokazana jest kwota łączna do zapłaty i wysokość opłaty. Wybierając metodę płatności z opłatą, Zamawiający wyraża zgodę na tę opłatę.
8. Zapłata kartą płatniczą oraz zwykłym przelewem na rachunek Wykonawcy podany w e-mailu potwierdzającym jest wolna od opłaty z ust. 7.
9. Opłata z ust. 7 nie jest częścią Ceny. Nie podlega zwrotowi, gdy Zamawiający zrezygnuje z Usługi (§ 25 ust. 1–3) albo gdy Wykonawca zwraca wpłatę dokonaną po anulowaniu Zgłoszenia (ust. 5). Wykonawca

zwraca ją w całości, jeżeli Usługa nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub z powodu siły wyższej (§ 5 ust. 2, § 16 ust. 2, § 19 ust. 5, § 27, § 28) albo jeżeli zwrot wynika z uwzględnionej reklamacji.

10. **Przedpłata, nie zadatek.** Cena zapłacona przed Wizytą, w całości lub w części, stanowi przedpłatę na poczet Ceny i nie jest zadatkiem w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego. Zasady jej zwrotu określają § 25, § 27, § 28 i § 29.

Rozdział IV. Pakiety i usługi dodatkowe

§ 13. Pakiety i czas Wizyty

1. Czas Wizyty zależy od pakietu wybranego przez Zamawiającego i, jeżeli strony nie ustaliły inaczej, wynosi:

a) dla Konsumentów:

- „SzybkiPrezent” – do 10 minut, do 2 osób obdarowanych;
- „Standard” – do 20 minut, do 4 osób obdarowanych;
- „ExtraM” – do 30 minut, do 5 osób obdarowanych;
- „Long” – do 60 minut, do 10 osób obdarowanych;

b) dla Klientów Firmowych:

- „SzybkaWizyta” – do 30 minut, do 15 osób;
- „Standard” – do 60 minut, do 30 osób;
- „Long” – do 90 minut, do 45 osób;
- inna długość lub liczba osób – na indywidualną wycenę, podaną przed potwierdzeniem Zgłoszenia.

2. Czas Wideorozmowy wynika z pakietu Wideorozmowy wybranego w Zgłoszeniu i podanego w Cenniku.

3. Wizytę można przedłużyć tylko na prośbę Zamawiającego i jeżeli pozwala na to grafik Mikołaja. Za przedłużenie Zamawiający płaci według Cennika. Mikołaj informuje o kwocie przed przedłużeniem.

§ 14. Więcej niż jeden Mikołaj

Można zamówić Usługę z więcej niż jednym Mikołajem, jeżeli zostanie to wyraźnie zaznaczone w Zgłoszeniu. Cenę takiej Usługi Wykonawca ustala indywidualnie na podstawie Cennika wybranego pakietu i podaje przed potwierdzeniem Zgłoszenia.

§ 15. Śnieżynka i Elfy

1. Wizyta ze Śnieżynką lub Elfami jest dostępna wyłącznie dla Klientów Firmowych: przedszkoli, szkół, innych placówek, firm i wydarzeń firmowych. Nie jest dostępna w ramach Wizyt dla Konsumentów, także w Pakiecie Sąsiedzkim.

2. Cena według Cennika.

3. Wizytę ze Śnieżynką lub Elfami w Dniu Wizyty przypadającym po 22 grudnia Wykonawca realizuje tylko po indywidualnym potwierdzeniu. Cenę podaje przed potwierdzeniem.

§ 16. Godzina Gwarantowana

1. Można zamówić Wizytę z Godziną Gwarantowaną, czyli przybyciem Mikołaja na konkretną godzinę wskazaną przez Zamawiającego.

2. Jeżeli wskazana godzina nie jest wolna, Wykonawca kontaktuje się z Zamawiającym, aby zaproponować inną. Jeżeli strony nie uzgodnią innej godziny, Zgłoszenie jest nieważne i zostaje niezwłocznie anulowane, a wpłacone kwoty Wykonawca zwraca zgodnie z § 29.

3. Godzina Gwarantowana jest dodatkowo płatna według Cennika. Stawki są różne dla Konsumentów, placówek edukacyjnych i firm.

§ 17. Pakiet Sąsiedzki

1. Pakiet Sąsiedzki to jedno Zgłoszenie dla od 2 do 10 rodzin. Wizyty odbywają się pod kilkoma adresami, a odległość między dowolnymi dwoma adresami nie może przekraczać 200 m.

2. Cenę Pakietu Sąsiedzkiego określa Cennik, osobno dla strony i Aplikacji. Cena może zależeć od liczby rodzin oraz dnia i godziny Wizyty (§ 8). Formularz pokazuje Cenę za cały Pakiet i za każdą rodzinę przed złożeniem Zgłoszenia.

3. Opłatę Dojazdową za Pakiet Sąsiedzki pobiera się jeden raz za cały Pakiet, chyba że Cennik stanowi, że nie jest pobierana.

4. Kolejność adresów i godziny przybycia pod każdy z nich ustala Wykonawca i podaje je w potwierdzeniu lub najpóźniej w przeddzień Wizyty. Czas Wizyty pod każdym adresem liczy się od przybycia Mikołaja pod ten adres (§ 20). Przejście między adresami nie wlicza się do czasu Wizyty.

5. Stroną umowy jest jeden Zamawiający, który składa Zgłoszenie i płaci całą Cenę. Rozliczenia z pozostałymi rodzinami prowadzi sam.

6. Cena Pakietu Sąsiedzkiego jest ustalana według liczby rodzin podanej w Zgłoszeniu. Rezygnacja jednej lub kilku rodzin po potwierdzeniu nie zmienia Ceny. Rezygnacja z całego Pakietu podlega § 25.

§ 18. Spóźnieni Zamawiający

Wykonawca przyjmuje Zgłoszenia od Spóźnionych Zamawiających do 23 grudnia, godz. 12:00, w miarę wolnych Terminów. Obowiązują ceny dla Spóźnionych Zamawiających z Cennika.

§ 19. Wideorozmowa

1. Wideorozmowa odbywa się przez aplikację Zoom w Terminie z potwierdzenia. Link Wykonawca wysyła e-mailem najpóźniej 24 godziny przed rozmową.

2. Wymagania techniczne: urządzenie z kamerą, mikrofonem i głośnikiem, aktualna wersja aplikacji Zoom lub przeglądarki internetowej oraz łącze internetowe o zalecanej prędkości co najmniej 15 Mb/s.

3. Nagrywanie przez Wykonawcę: Wykonawca może nagrywać Wideorozmowę wyłącznie, aby sprawdzać i oceniać jakość Usług oraz rozpatrywać reklamacje. Informuje o tym w formularzu Zgłoszenia i na początku rozmowy. Nagrania nie są publikowane ani używane w reklamie. Dostęp do nich mają tylko osoby oceniające jakość. Wykonawca przechowuje je przez 30 dni, a w razie reklamacji do jej rozpatrzenia. Zamawiający może nie zgodzić się na nagrywanie, zaznaczając to w Zgłoszeniu lub mówiąc to na początku rozmowy. Wtedy rozmowa nie jest nagrywana.

4. Nagrywanie przez Zamawiającego: Zamawiający może nagrać Wideorozmowę na własny użytek prywatny i rodzinny. Publikowanie nagrania w internecie wymaga zgody Wykonawcy.

5. Jeżeli rozmowa nie może się odbyć lub zostaje przerwana z przyczyn technicznych po stronie Wykonawcy, Wykonawca wyznacza nowy termin albo, według wyboru Zamawiającego, zwraca Cenę. Przy problemach po stronie Zamawiającego Mikołaj czeka na połączenie 10 minut, a czas rozmowy biegnie od godziny rozpoczęcia wskazanej w potwierdzeniu.

Rozdział V. Wizyta

§ 20. Początek i przebieg Wizyty

1. Czas Wizyty liczy się od przybycia Mikołaja pod adres podany w Zgłoszeniu, czyli pod bramę, furtkę lub drzwi wejściowe budynku. O przybyciu Mikołaj informuje Zamawiającego telefonicznie lub SMS-em.
2. Do czasu Wizyty wlicza się czas oczekiwania na wpuszczenie i na przekazanie prezentów oraz czynności przygotowawcze (kontakt z Zamawiającym, odbiór prezentów, dojście do miejsca spotkania). Prosimy więc, aby prezenty były gotowe do przekazania w chwili przybycia Mikołaja.
3. Jeżeli Mikołaj przybędzie przed początkiem przedziału godzinowego podanego w potwierdzeniu, czas Wizyty liczy się od początku tego przedziału, chyba że Zamawiający zgodzi się na wcześniejsze rozpoczęcie.
4. Mikołaj kończy Wizytę z upływem zamówionego czasu.
5. Jeżeli Mikołaj przybędzie po upływie przedziału godzinowego podanego w potwierdzeniu z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający może:
 - a) przyjąć Wizytę i otrzymać zwrot różnicy między zapłaconą Ceną a ceną z Cennika dla przedziału, w którym Mikołaj faktycznie przybył, nie mniej jednak niż 20% Ceny pakietu, albo
 - b) odmówić przyjęcia Wizyty i otrzymać zwrot całej Ceny (§ 29).Postanowienie to nie ogranicza uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów prawa.

§ 21. Osoba Mikołaja

Wykonawca nie gwarantuje wykonania Usługi przez konkretnego Mikołaja ani przez osobę o określonych cechach charakteru.

§ 22. Prezenty

Mikołaj ma worek o pojemności 240 litrów. Jeżeli prezentów jest więcej, Mikołaj rozdaje je do upływu zamówionego czasu Wizyty. Nierozdanie wszystkich prezentów przed upływem tego czasu nie jest niewykonaniem Usługi. Mikołaj nie przedłuża Wizyty z tego powodu, chyba że Zamawiający poprosi o przedłużenie zgodnie z § 13 ust. 3.

§ 23. Wejście

1. Mikołaj wchodzi wejściem głównym, np. przez bramę, furtkę lub drzwi wejściowe do domu lub mieszkania.
2. Mikołaj może odmówić wejścia w inny sposób, jeżeli zagrażałoby to jego życiu lub zdrowiu (np. przez okno, balkon, po drabinie). Wtedy proponuje wejście główne. Jeżeli Zamawiający się nie zgodzi, stosuje się § 24 ust. 2.

§ 24. Wykonanie Usługi i przeszkody po stronie Zamawiającego

1. Usługa jest wykonana, gdy Wizyta odbyła się w zamówionym czasie albo zakończyła się wcześniej na prośbę Zamawiającego.
2. Zamawiający zachowuje obowiązek zapłaty Ceny, jeżeli Mikołaj przybył w ustalonym Terminie i był gotów wykonać Usługę, ale Wizyta się nie odbyła lub została przerwana z przyczyn dotyczących Zamawiającego, w szczególności gdy:
 - a) pod adresem nikogo nie było lub nikt nie otworzył, a Mikołaj w ciągu 10 minut od przybycia co najmniej dwa razy bezskutecznie dzwonił do Zamawiającego na numer podany w Zgłoszeniu i wysłał SMS;

b) Zamawiający nie zapewnił wejścia do budynku;

c) Mikołaj przerwał Wizytę z powodu agresji lub gróźb ze strony obecnych osób, zagrożenia ze strony zwierzęcia, które nie zostało zabezpieczone, albo żądania wejścia innym wejściem niż główne (§ 23 ust. 2).

Rozdział VI. Rezygnacja, zmiana Terminu i zwroty

§ 25. Rezygnacja i zmiana Terminu przez Zamawiającego

1. Zamawiający może zrezygnować z Usługi w każdym czasie, wysyłając e-mail na biuro@mikolajnaswieta.pl albo przez formularz w Aplikacji. Za dzień rezygnacji uznaje się dzień, w którym wiadomość dotarła do Wykonawcy. Wykonawca potwierdza rezygnację e-mailem w ciągu 3 dni roboczych.

2. Opłata za rezygnację zależy od liczby dni pozostałych do Dnia Wizyty (dzień rezygnacji się liczy, Dnia Wizyty się nie liczy). Zasady te obowiązują Konsumentów i Klientów Firmowych:

Rezygnacja	Opłata	Przykład: Wizyta 24 grudnia
15 dni lub więcej przed Dniem Wizyty	0% (pełny zwrot)	do 9 grudnia
8–14 dni przed Dniem Wizyty	40% Ceny	10–16 grudnia
4–7 dni przed Dniem Wizyty	80% Ceny	17–20 grudnia
3 dni lub mniej przed Dniem Wizyty, w tym w Dniu Wizyty	100% Ceny	21–24 grudnia

3. Opłatę Wykonawca potrąca z zapłaconej Ceny, a resztę zwraca w ciągu 14 dni od rezygnacji (§ 29). Jeżeli Cena nie była zapłacona, Wykonawca może żądać zapłaty opłaty z ust. 2.

4. Zamiast zrezygnować, Zamawiający może raz bezpłatnie zmienić Termin na inny wolny Termin w tym samym sezonie, jeżeli zgłosi to co najmniej 8 dni przed Dniem Wizyty. Cenę nowego Terminu ustala się według Cennika z dnia zgłoszenia zmiany, w tym samym kanale zamówienia, i podaje Zamawiającemu przed jej potwierdzeniem. Jeżeli nowy Termin jest droższy, Zamawiający dopłaca różnicę przed potwierdzeniem zmiany. Jeżeli jest tańszy, Wykonawca zwraca różnicę w ciągu 14 dni od potwierdzenia zmiany (§ 29). Po zmianie Terminu opłatę z ust. 2 liczy się od nowej Ceny i nowego Dnia Wizyty.

§ 26. Brak prawa odstąpienia od umowy

Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, ponieważ Usługa jest związana z wydarzeniem rozrywkowym, a w umowie oznaczono dzień jej wykonania. Konsument może zrezygnować z Usługi na zasadach z § 25.

§ 27. Odwołanie lub niewykonanie Usługi przez Wykonawcę

1. Jeżeli Wykonawca nie może wykonać potwierdzonej Usługi, niezwłocznie informuje o tym Zamawiającego i proponuje inny wolny Termin. Zamawiający może przyjąć nowy Termin albo żądać zwrotu całej wpłaconej kwoty, który Wykonawca realizuje w ciągu 14 dni od poinformowania Zamawiającego (§ 29).

2. Jeżeli Wykonawca odwoła Usługę z przyczyn, które nie są siłą wyższą (§ 28), 7 dni przed Dniem Wizyty lub później, dodatkowo przekazuje Zamawiającemu jednorazowy kod rabatowy 10% na kolejne

zamówienie, ważny do końca następnego sezonu. Kod obejmuje Cenę pakietu i dopłat, bez Opłaty Dojazdowej.

3. Postanowienia ust. 1–2 nie ograniczają uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów prawa.

§ 28. Siła wyższa

1. Wykonawca nie odpowiada za opóźnienie lub niewykonanie Usługi z powodu nieprzewidzianych okoliczności, które są poza jego kontrolą i nie wynikają z jego winy, takich jak trudne warunki pogodowe, klęski żywiołowe, strajki lub wojna.

2. Jeżeli z tych przyczyn Usługa nie odbędzie się, Zamawiający może wybrać inny wolny Termin albo zwrot całej Ceny (§ 29).

§ 29. Zwroty

1. Wykonawca zwraca należne kwoty w ciągu 14 dni, wyłącznie na rachunek, z którego wpłynęła płatność, albo tą samą metodą płatności (Stripe).

2. Jeżeli zwrot tą drogą jest niemożliwy (np. rachunek został zamknięty), Wykonawca uzgadnia z Zamawiającym inny sposób po sprawdzeniu, że nowy rachunek należy do osoby, która zapłaciła.

3. Zwrot opłaty za płatność online regulują przepisy § 12 ust. 9. Zwrot nie wiąże się dla Zamawiającego z dodatkowymi kosztami.

Rozdział VII. Reklamacje

§ 30. Reklamacje

1. Reklamacje można składać e-mailem na reklamacja@mikolajnaswieta.pl lub listownie na adres Wykonawcy. Warto opisać, czego dotyczy reklamacja i czego Zamawiający żąda.

2. Na reklamację Konsumenta Wykonawca odpowiada na papierze lub e-mailem w ciągu 14 dni od jej otrzymania.

3. Na reklamację Klienta Firmowego Wykonawca odpowiada w ciągu 30 dni od jej otrzymania.

Rozdział VIII. Opinie i zgłaszanie nielegalnych treści

§ 31. Opinie i zgłaszanie nielegalnych treści

1. **Kto może wystawić opinię.** Opinię o Usłudze może wystawić wyłącznie Zamawiający, który zamówił Usługę na stronie lub w Aplikacji MikołajNaŚwięta.pl i z niej skorzystał. Po wykonaniu Usługi Wykonawca wysyła na adres e-mail podany w Zgłoszeniu jednorazowy link do formularza opinii. Do jednego Zgłoszenia przypisana jest jedna opinia.

2. **Jak sprawdzamy opinie.** Opinie wystawione bez takiego linku nie są przyjmowane. Dzięki temu każda opublikowana opinia jest powiązana z rzeczywiście wykonaną Usługą.

3. **Rzetelność.** Publikujemy opinie pozytywne i negatywne. Nie płacimy za opinie, nie dajemy za nie rabatów ani nagród, nie zamawiamy ich u osób trzecich i nie zmieniamy ich treści. Nie ukrywamy opinii dlatego, że są negatywne. Opinie wyświetlamy od najnowszej.

4. **Co publikujemy przy opinii.** Treść opinii, ocenę, datę oraz imię autora i pierwszą literę nazwiska. Szczegóły przetwarzania danych są w Polityce prywatności.

5. **Czego opinia nie może zawierać:**

- a) treści niezgodnych z prawem, w szczególności znieważających, zniesławiających, naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub cudze dane osobowe;
- b) danych osobowych innych osób, w szczególności imion, nazwisk, adresów, zdjęć ani wizerunku dzieci i innych domowników;
- c) danych osoby wykonującej Usługę (np. imienia i nazwiska aktora) poza informacjami podanymi przez Wykonawcę na stronie;
- d) reklamy innych przedsiębiorców lub linków do ich stron;
- e) treści niezwiązanych z Usługą (np. spamu).

6. **Moderacja.** Każdą opinię przed publikacją sprawdza człowiek, zwykle w ciągu 3 dni roboczych. Nie używamy automatycznych narzędzi do decydowania o publikacji lub usunięciu opinii. Opinię niezgodną z ust. 5 możemy nie opublikować albo usunąć. Zamiast usuwać całą opinię, możemy poprosić autora o usunięcie fragmentu, który narusza ust. 5.

7. **Zgłoszenie nielegalnej treści.** Każda osoba może zgłosić opinię lub inną treść na stronie lub w Aplikacji, którą uważa za nielegalną. Służy do tego przycisk „Zgłoś” przy każdej opinii albo adres dsa@mikolajnaswiete.pl. Zgłoszenie powinno zawierać:

- a) wyjaśnienie, dlaczego treść jest nielegalna;
- b) dokładne miejsce treści (link do strony lub opinii);
- c) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail zgłaszającego;
- d) oświadczenie, że zgłaszający w dobrej wierze uważa informacje i zarzuty w zgłoszeniu za prawdziwe i kompletne.

8. **Rozpatrzenie zgłoszenia.** Bez zbędnej zwłoki potwierdzamy e-mailem otrzymanie zgłoszenia. Rozpatrujemy je obiektywnie i co do zasady w ciągu 7 dni. O decyzji informujemy zgłaszającego razem z informacją, jak można się od niej odwołać.

9. **Informacja dla autora.** Jeśli nie opublikujemy opinii, usuniemy ją lub ograniczymy jej widoczność, informujemy autora e-mailem. Podajemy, czego dotyczy decyzja, z jakiego powodu ją podjęliśmy (postanowienie Regulaminu albo przepis prawa), na jakich faktach się opieramy, czy decyzja wynika ze zgłoszenia i jak można się odwołać.

10. **Odwołanie.** Autor opinii lub zgłaszający może w ciągu 14 dni od otrzymania decyzji odpisać na adres dsa@mikolajnaswiete.pl i poprosić o ponowne rozpatrzenie. Odpowiadamy w ciągu 14 dni. Niezależnie od tego każdy może dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym.

11. **Punkt kontaktowy.** Adres dsa@mikolajnaswiete.pl jest pojedynczym punktem kontaktowym dla użytkowników strony i Aplikacji oraz dla organów: Prezesa UKE, Prezesa UOKiK, organów innych państw Unii Europejskiej, Komisji Europejskiej i Europejskiej Rady ds. Usług Cyfrowych. Kontakt jest możliwy w języku polskim i angielskim. Użytkownicy mogą też kontaktować się z nami telefonicznie pod numerem 501 013 103, czyli nie tylko przez narzędzia automatyczne.

12. **Zmiany.** O istotnych zmianach zasad dotyczących opinii informujemy na stronie i e-mailem Zamawiających, którzy wystawili opinię.

Rozdział IX. Dane osobowe, asystent AI i pliki cookies

§ 32. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Zamawiającego jest Wykonawca. Dane przetwarzamy, aby przyjąć Zgłoszenie i wykonać Usługę (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wystawić fakturę i prowadzić księgi (art. 6 ust. 1 lit.

c RODO) oraz rozpatrywać reklamacje, dbać o jakość Usług i dochodzić roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Podanie danych jest dobrowolne, ale bez nich nie wykonamy Usługi.

2. Informacje handlowe wysyłamy tylko za odrębną, dobrowolną zgodą, którą można w każdej chwili cofnąć.

3. Rozmowy telefoniczne obsługuje asystent głosowy oparty na sztucznej inteligencji, a rozmowy są nagrywane (§ 33). Wideorozmowy mogą być nagrywane (§ 19 ust. 3).

4. Pełne informacje o przetwarzaniu danych (odbiorcy, w tym dostawcy spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, okresy przechowywania, prawa Zamawiającego, prawo skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) zawiera Polityka prywatności: www.mikolajnaswieta.pl/polityka-prywatnosci.

5. Zasady korzystania z plików cookies opisuje Polityka cookies: www.mikolajnaswieta.pl/polityka-cookies.

§ 33. Telefoniczny asystent AI i nagrywanie rozmów

1. Połączenia na numer 501 013 103 obsługuje asystent głosowy oparty na sztucznej inteligencji. Informujemy o tym na początku rozmowy.

2. Rozmowy są nagrywane, aby obsłużyć sprawę Zamawiającego, mieć dowód ustaleń i poprawiać jakość obsługi.

3. Osoba, która nie chce rozmawiać z asystentem AI lub nie zgadza się na nagrywanie, może się rozłączyć i napisać na biuro@mikolajnaswieta.pl. Odpowiadamy w ciągu 1 dnia roboczego.

4. Zgłoszenia telefoniczne Wykonawca przyjmuje tylko wyjątkowo (§ 3 ust. 2) i zawsze potwierdza e-mailem (§ 4).

5. Jeżeli asystent AI jest dostępny w Aplikacji, informację o tym wyświetlamy przed pierwszą rozmową z asystentem.

6. Głos asystenta jest wygenerowany przez sztuczną inteligencję i nie jest głosem prawdziwej osoby ani Mikołaja odwiedzającego Zamawiającego. Nagrania i treści audio tworzone przez asystenta oznaczamy jako wygenerowane przez AI.

7. Asystent AI nie rozpatruje reklamacji ani nie podejmuje wiążących decyzji w sprawie Zamawiającego. Robi to pracownik lub współpracownik Wykonawcy.

Rozdział X. Postanowienia końcowe

§ 34. Prawo właściwe i spory

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny i ustawę o prawach konsumenta.

2. Spory rozstrzyga sąd właściwy według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

3. Konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo z pozasądowego rozwiązania sporu, np. przed Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej.

§ 35. Dostępność i zmiany Regulaminu

1. Regulamin jest bezpłatnie dostępny na stronie www.mikolajnaswieta.pl i w Aplikacji w formie, którą można pobrać, zapisać i wydrukować. Wykonawca wysła go też w e-mailu potwierdzającym Zgłoszenie.

2. Zmiana Regulaminu lub Cennika nie dotyczy Zgłoszeń potwierdzonych przed zmianą.

3. Pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie nadane im w § 2 i służą wyłącznie potrzebom Regulaminu.

§ 36. Wejście w życie

Regulamin obowiązuje od dnia 26 października 2026 r. Do Zgłoszeń potwierdzonych przed tym dniem stosuje się Regulamin z dnia 2 stycznia 2024 r., który pozostaje dostępny na stronie www.mikolajnaswiete.pl do 31 stycznia 2027 r.