

Regulamin usług CzystyNagrobek.pl

Obowiązuje od: **6 października 2026 r.**

§1

Kto świadczy usługi

1. Serwis obsługuje [CzystyNagrobek.pl](https://czystynagrobek.pl), dalej „Usługodawca”.
2. Kontakt: **kontakt@czystynagrobek.pl**, telefon **780 653 787**.
3. Regulamin jest dostępny bezpłatnie na stronie i przesyłany z potwierdzeniem umowy. Umowę tworzą wspólnie: zamówienie, potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji oraz przedmiotowy Regulamin. Indywidualne uzgodnienia mają pierwszeństwo, z zachowaniem przepisów.
4. Dni robocze to poniedziałek - piątek, bez dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

§2

Co można zamówić

1. Na stronie internetowej czystynagrobek.pl, w ramach Standardowej oferty można zamówić:
 - a. **jednorazowe sprzątanie grobu lub**
 - b. **pakiet opieki nad grobem (dalej: Pakiet opieki).**
2. Pakiety opieki obejmują w okresie 12 miesięcy, na który zawarto umowę:
 - a. **Pakiet Podstawowy – 3 wizyty,**
 - b. **Pakiet Standard – 6 wizyt,**
 - c. **Pakiet Premium – 9 wizyt.**
3. Standardowa oferta obejmuje nagrobki zlokalizowane na cmentarzu we Wrocławiu, o maksymalnych wymiarach zewnętrznych, razem z obrzeżami: 200 x 250 cm (tzw. groby pojedyncze i podwójne), niezależnie od liczby pochowanych osób.
4. Groby większe niż określone w ust. 3, grobowce, mauzolea i inne rozbudowane obiekty oraz usługi poza Wrocławiem wymagają indywidualnej wyceny. Formularz do wyceny tego typu usług dostępny jest w formie elektronicznej na stronie internetowej. Bezpłatne zapytanie nie zobowiązuje do zakupu.
5. Standardowa wizyta obejmuje mycie nagrobka, usunięcie zwykłych zabrudzeń, kurzu, liści i chwastów, uporządkowanie najbliższego otoczenia i dekoracji, usunięcie wypalonych jednorazowych zniczy i zwiędłych kwiatów, postawienie jednego znicza oraz wykonanie i przesłanie zdjęcia po pracach. Znicz jest zapalany, jeśli pozwalają na to bezpieczeństwo, pogoda i zasady cmentarza.
6. Usługodawca wykonuje prace starannie i dobiera metody odpowiednie do materiału i stanu nagrobka.
7. Trwałe lampiony, wazon y i dekoracje wielokrotnego użytku pozostają na grobie, chyba że uzgodniono ich usunięcie. Przedmioty o niejasnym przeznaczeniu są pozostawiane do wyjaśnienia z Klientem.
8. Standardowa usługa nie obejmuje napraw, renowacji, odnawiania napisów, impregnacji ani specjalistycznego usuwania trwałych plam.

9. Pakiet opieki nie obejmuje stałego nadzoru, ochrony ani dodatkowych interwencji po zdarzeniach pogodowych.
10. Podczas składania zamówienia Klient może zamówić dodatkowe znicze, kwiaty i wiażanki za dodatkową opłatą.

§3

Zamówienie usług i zawarcie umowy

1. Na stronie internetowej Klient wybiera usługę i dodatki, podaje m.in. dane kontaktowe, nazwę cmentarza oraz dane osoby pochowanej. Jeśli zna lokalizację grobu, wskazuje sektor, rząd i numer; może też dołączyć opis lub zdjęcie.
2. Klient składa zamówienie przyciskiem „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”. Złożenie zamówienia nie oznacza obowiązku dokonania wpłaty — dane do płatności Klient otrzymuje po przyjęciu zamówienia przez Usługodawcę.
3. Automatyczny e-mail wysłany do Klienta potwierdza otrzymanie zamówienia, ale nie oznacza przyjęcia go do realizacji.
4. Usługodawca w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania zamówienia drogą e-mailową przyjmuje je do realizacji, odmawia przyjęcia albo prosi o informacje potrzebne do podjęcia decyzji. Jeżeli potrzebne są wyjaśnienia, o przyjęciu lub odmowie informuje e-mailowo w ciągu 2 dni roboczych od ich otrzymania. Umowa zostaje zawarta z chwilą doręczenia Klientowi e-maila z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji.
5. W przypadku indywidualnych wycen po otrzymaniu zapytania Usługodawca w terminie do 5 dni roboczych przesyła e-mailem ofertę określającą zakres usługi, łączną cenę uwzględniającą dojazd, terminy i zasady płatności. Umowa zostaje zawarta po akceptacji oferty przez Klienta w wiadomości e-mail. Samo wysłanie zapytania nie jest równoznaczne z zawarciem umowy.
6. Klient składając zamówienie potwierdza, że ma prawo zlecić prace przy wskazanym grobie. Informuje Usługodawcę o znanych mu uszkodzeniach nagrobka, delikatnych materiałach lub elementach oraz ewentualnych utrudnieniach w dostępie do grobu.
7. Usługodawca może poprosić o wyjaśnienia i wstrzymać prace, jeśli istnieją uzasadnione wątpliwości, czy Klient ma prawo je zlecić, trwa spór dotyczący grobu albo występuje zagrożenie dla osób lub nagrobka.
8. Jeśli Klient wpłacił pieniądze za zamówienie, które nie zostało przyjęte, Usługodawca zwraca je niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych od odmowy przyjęcia zamówienia.

§4

Terminy i wizyty

1. Jednorazowe sprzątnięcie wykonuje się w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania pełnej zapłaty, chyba że Klient i Usługodawca uzgodnią inny termin.
2. Pakiet opieki obejmuje 12 miesięcy kalendarzowych od daty potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji. Warunkiem rozpoczęcia prac jest otrzymanie przedpłaty za pierwszą wizytę albo płatności za cały pakiet, zgodnie z wybranym sposobem płatności. Brak wymaganej wpłaty uprawnia Usługodawcę do zakończenia umowy na zasadach określonych w §5.

3. Klient, któremu przysługuje prawo odstąpienia od umowy, może poprosić o wcześniejsze rozpoczęcie prac, składając oświadczenie w formularzu zamówienia. Bez tego oświadczenia prace rozpoczynają się po upływie 14 dni od zawarcia umowy i otrzymaniu wymaganej zapłaty. W takim przypadku termin 5 dni roboczych na jednorazowe sprzątanie liczy się od zakończenia tych 14 dni, jeśli usługa jest już opłacona. Jeżeli zapłata nastąpi później, termin liczy się od jej otrzymania.
4. Każdy Pakiet opieki obejmuje wizyty realizowane do 5 dni roboczych przed: Sobotą Wielkanocną, 1 listopada i 24 grudnia (dalej: Wizyty świąteczne). Termin pierwszej wizyty zostanie podany do wiadomości Klienta wraz przekazaniem potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji, z u wzięciem ust.3. Pierwsza wizyta wlicza się do liczby wizyt przewidzianych w pakiecie.
5. Klient może uzgodnić z Usługodawcą zmianę Wizyty świątecznej na wizytę w innym terminie, wskazując np. rocznicę śmierci lub święto obchodzone według innego kalendarza. Jeśli w danym 12-miesięcznym okresie termin jednej z Wizyt świątecznych nie występuje albo występuje dwukrotnie, strony uzgadniają terminy wizyt tak, aby zachować liczbę wizyt przewidzianą w Pakiecie Opieki. Zmiany uzgadnia się i potwierdza e-mailem przed rozpoczęciem realizacji Pakietu Opieki, wskazując nowy termin oraz wizytę, którą zastępuje. Liczba wizyt w Pakiecie Opieki pozostaje bez zmian.
6. Oprócz Wizyt świątecznych Pakiet Standard zawiera dodatkowo 3, a Pakiet Premium 6 wizyt rozłożonych regularnie w pozostałym okresie. Dokładne dni świadczenia usługi wyznacza Usługodawca.
7. Jeżeli siła wyższa uniemożliwia wykonanie Wizyty świątecznej w zaplanowanym terminie, Usługodawca przesuwają ją na najbliższy możliwy termin po ustaniu przeszkody. Przez siłę wyższą rozumie się nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego nie można było rozsądnie przewidzieć ani uniknąć jego skutków mimo zachowania należytej staranności, np. powódź, gwałtowną nawałnicę lub nadzwyczajne zamknięcie cmentarza wskutek zagrożenia. Usługodawca niezwłocznie informuje Klienta o przyczynie przesunięcia i terminie zastępczym.
8. Samo przesunięcie terminu na powyższych zasadach nie powoduje anulowania wizyty ani obniżenia jej ceny. Za wizytę wykonaną w terminie zastępczym należyna jest uzgodniona wcześniej opłata. Postanowienie nie ogranicza ustawowych praw Klienta.
9. Zdjęcia po wykonanych pracach są wysyłane e-mailem do 2 dni roboczych od wizyty. Zdjęcia przed pracami nie są obowiązkową częścią usługi.

§5

Ceny i płatności

1. Przed zawarciem umowy Klient otrzymuje informację o łącznej cenie usługi w złotych, obejmującej należne podatki i wszystkie uzgodnione koszty, po uwzględnieniu rabatów. W przypadku Pakietu opieki podaje się również cenę jednej wizyty, obliczoną przez podzielenie łącznej ceny pakietu przez liczbę wizyt (wyrównując zaokrąglenia przy ostatniej wizycie). Późniejsza zmiana cennika nie zmienia uzgodnionej ceny. Specjalne dodatki mogą wymagać wcześniejszej zapłaty, jeśli uzgodniono to przed zamówieniem.
2. **Jednorazowe sprzątanie jest płatne w całości z góry** do 5 dni roboczych od dnia otrzymania potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji.

3. W **Pakiecie opieki** Klient wybiera:
 - **płatność całej ceny z góry** - w terminie do 5 dni roboczych od dnia otrzymania potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji;
 - **rozliczenie za wizyty** – pierwsza wizyta jest płatna z góry w terminie do 5 dni roboczych od dnia otrzymania potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji. Kolejne wizyty są płatne do 5 dni roboczych od otrzymania zdjęć i informacji o należności.
4. Płatność odbywa się przelewem tradycyjnym lub BLIK na telefon według danych z potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji. Klient wskazuje w tytule płatności numer zamówienia lub inaczej umożliwia przyporządkowanie wpłaty.
5. Do pakietu zamówionego na kolejne 12 miesięcy stosuje się cenę i sposób płatności zaakceptowane przez Klienta w nowej umowie. Całą cenę pakietu albo należność za pierwszą wizytę Klient wpłaca w ciągu 5 dni roboczych od zawarcia tej umowy, chyba że w zaakceptowanej propozycji wskazano późniejszy termin.
6. Jeżeli Klient nie zapłaci w ustalonym terminie za wykonaną wizytę, Usługodawca może wstrzymać kolejne wizyty do uregulowania zaległości. Poważne lub powtarzające się naruszenia terminów płatności mogą stanowić ważny powód wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, o czym Usługodawca informuje e-mailem. Zakończenie umowy nie zwalnia z zapłaty za wykonane usługi. Usługodawca może żądać ustawowych odsetek za opóźnienie.
7. Pakiet opieki zamówiony dla tego samego grobu w ciągu 14 dni kalendarzowych od wykonania opłaconego sprzątnia jednorazowego i opłacany w całości z góry otrzymuje rabat 74,50 zł od podstawowej ceny Pakietu opieki. Rabat przysługuje jednokrotnie i nie podlega wymianie na gotówkę. Przy wcześniejszym zakończeniu umowy rabat pozostaje uwzględniony w cenie jednej wizyty.
8. Jeśli Klient nie wpłaci w terminie ceny sprzątnia jednorazowego, ceny Pakietu Opieki płatnego z góry albo należności za pierwszą wizytę w pakiecie, Usługodawca wyznacza mu e-mailem dodatkowe 7 dni kalendarzowych na zapłatę. Informuje przy tym, że po bezskutecznym upływie tego terminu może zakończyć umowę. Do czasu otrzymania wymaganej wpłaty Usługodawca nie rozpoczyna prac. Jeżeli Klient nie zapłaci również w dodatkowym terminie, Usługodawca może poinformować go e-mailem o zakończeniu umowy. Wpłaty otrzymane po jej zakończeniu zwraca niezwłocznie.

§6

Kontynuacja i zakończenie Pakietu opieki

1. Umowa na Pakiet opieki kończy się po upływie 12 miesięcy, na które została zawarta. Nie przedłuża się automatycznie.
2. Co najmniej 30 dni przed końcem pakietu Usługodawca może przesłać Klientowi e-mailem propozycję opieki na kolejne 12 miesięcy. Podaje w niej zakres i liczbę wizyt, cenę, sposób płatności, termin rozpoczęcia nowego pakietu oraz termin, do którego można przyjąć propozycję.
3. Nowa umowa zostaje zawarta, gdy e-mail z wyraźną akceptacją propozycji dotrze do Usługodawcy w podanym terminie. Brak odpowiedzi oznacza, że nowa umowa nie zostaje zawarta. Jeżeli Klient odpowie po terminie albo chce zmienić warunki, dalsza opieka wymaga odrębnego uzgodnienia.

4. W czasie obowiązywania pakietu każda ze stron może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym z ważnego powodu, wskazując go w e-mailu. Ważnym powodem może być w szczególności poważne lub powtarzające się niewykonywanie umowy przez drugą stronę, brak zapłaty pomimo upływu dodatkowego terminu wskazanego w § 5 albo trwały brak możliwości bezpiecznego lub zgodnego z prawem wykonywania prac przy grobie.
5. Po zakończeniu umowy wykonane wizyty rozlicza się według uzgodnionej ceny jednej wizyty w pakiecie. Za niewykonane wizyty nie pobiera się opłaty. Rozliczenie i zwrot niewykorzystanej przedpłaty następują niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od zakończenia umowy. Wykonane, nieopłacone wizyty pozostają płatne.

§7

Odstąpienie od umowy w ciągu 14 dni

1. Konsument może odstąpić od umowy na odległość bez podania przyczyny w ciągu **14 dni od jej zawarcia**. Wystarczy jednoznaczne oświadczenie przesłane w formie e-mail na adres: kontakt@czystynagrobek.pl.
2. Wcześniejsza realizacja wymaga wyraźnego żądania Konsumenta i przyjęcia do wiadomości utraty prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu usługi.
3. Prawo odstąpienia wygasa po pełnym wykonaniu usługi, jeżeli przed rozpoczęciem prac Konsument wyraźnie zażądał wcześniejszej realizacji i przyjął do wiadomości, że po pełnym wykonaniu usługi utraci to prawo. Wykonanie jednej wizyty nie oznacza pełnego wykonania Pakietu opieki.
4. Zwrot wpłaconych środków następuje niezwłocznie, do 14 dni kalendarzowych od otrzymania odstąpienia, po potrąceniu wyłącznie ustawowo należnego wynagrodzenia. Stosuje się ten sam sposób płatności, chyba że uzgodniono inaczej.

§8

Reklamacje i odpowiedzialność

1. Reklamacje usług i serwisu można zgłaszać na adres: kontakt@czystynagrobek.pl. Warto opisać problem i oczekiwane rozwiązanie oraz, jeśli to możliwe, podać numer zamówienia.
2. Odpowiedź jest przesyłana e-mailem, w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji.
3. Uzasadnione zastrzeżenia usuwa się bezpłatnie, zasadniczo do 5 dni roboczych od uznania reklamacji. Przeszkody w poprawce wymagają poinformowania i zaproponowania rozwiązania. Gdy poprawka jest niemożliwa lub nie spełni celu usługi, stosuje się odpowiednie obniżenie ceny lub zwrot, zachowując pozostałe prawa Klienta.
4. Odpowiedzialność za wykonanie i szkody wynika z przepisów. Standardowe sprzątnięcie nie gwarantuje usunięcia trwałych przebarwień ani niezmienną czystości między wizytami. Późniejsze zabrudzenia, pogoda czy działania osób trzecich same nie oznaczają wady usługi. Usługodawca odpowiada za własne działania, zaniedbania i jakość uzgodnionych dodatków.
5. Wadliwa wizyta nie oznacza automatycznego zwrotu za inne prawidłowe wizyty.
6. Jeśli nie uda się rozwiązać reklamacji, Konsument może zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumentów lub skorzystać z polubownego rozwiązania sporu, w tym za

pośrednictwem Inspekcji Handlowej. Informacje o dostępnych możliwościach znajdują się na stronie polubowne.uokik.gov.pl.

7. W odpowiedzi na nierozwiązaną reklamację Usługodawca poinformuje Konsumenta e-mailem, czy zgadza się na udział w postępowaniu polubownym. Jeśli wyrazi zgodę, wskaże również właściwą instytucję. Konsument może także dochodzić swoich praw przed sądem.

§9

Korzystanie ze strony i dane

1. Formularze zamówienia, kontaktu i wyceny dostępne na stronie internetowej są bezpłatne. Korzystanie trwa od rozpoczęcia wypełniania do wysłania lub opuszczenia formularza.
2. Do prawidłowego korzystania z serwisu wymagane są komputer bądź urządzenie mobilne z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka z JavaScript i niezbędnymi cookies oraz adres e-mail. Opcjonalne cookies nie warunkują zamówienia. Klient podaje prawdziwe dane i nie przesyła treści bezprawnych ani nie zakłóca serwisu.
3. Dane i cookies opisuje [Polityka prywatności i plików cookies](#) dostępna na stronie.

§10

Postanowienia końcowe

1. Konsument to osoba fizyczna zawierająca umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową. Ustawowe uprawnienia dotyczą też osoby fizycznej prowadzącej działalność, gdy umowa nie ma charakteru zawodowego, w zakresie przewidzianym przepisami. Regulamin nie ogranicza tych praw.
2. Stosuje się prawo polskie: w szczególności Kodeks cywilny oraz ustawy o prawach konsumenta i świadczeniu usług drogą elektroniczną, z zachowaniem bezwzględnie obowiązującej ochrony Konsumenta. Właściwość sądu wynika z przepisów.