

Regulamin rezerwacji i płatności internetowych e-OSiR

Projekt regulaminu obejmuje rezerwację obiektów NOSiR w systemie e-OSiR oraz płatności online obsługiwane przez Fiserv Polska S.A. (PolCard).

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady rezerwacji obiektów i usług Nowodworskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji dokonywanej za pośrednictwem serwisu internetowego e-OSiR oraz zasady dokonywania płatności internetowych za te rezerwacje.
2. Usługodawcą jest Nowodworski Ośrodek Sportu i Rekreacji, ul. Sportowa 66, 05-100 Nowy Dwór Mazowiecki, tel. 22 775 41 42, e-mail: rekreacja@nosir.pl, działający jako jednostka organizacyjna Miasta Nowy Dwór Mazowiecki, ul. Zakroczyńska 30 05-100 Nowy Dwór Mazowiecki, NIP 531 10 00 938, REGON: 013270347
3. Serwis jest dostępny pod adresem <https://nosir.pl/> wraz z podstronami rezerwacyjnymi.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **Serwis** — system e-OSiR umożliwiający rezerwację obiektów NOSiR oraz płatność online;
 - **Klient** — osoba fizyczna dokonująca rezerwacji indywidualnej bez zakładania konta;
 - **Klub** — klub sportowy lub inny podmiot, którego przedstawiciel korzysta z panelu po zalogowaniu na podstawie odrębnej umowy z NOSiR;
 - **Rezerwacja** — zamówienie korzystania z wskazanego obiektu lub jego sektora w oznaczonym terminie;
 - **Operator płatności** — Fiserv Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa, KRS 0000061293, krajowa instytucja płatnicza wpisana do rejestru Komisji Nadzoru Finansowego pod numerem IP8/2013, działająca pod marką PolCard;
 - **Cennik** — obowiązujące w NOSiR stawki opłat za korzystanie z obiektów,
 - **Regulamin obiektu** — regulamin porządkowy obowiązujący na terenie danego obiektu.
5. Rezerwacji online podlegają w szczególności: hale sportowe wraz z sektorami, korty, sale fitness, stoły bilardowe, stoły do tenisa stołowego, boisko o nawierzchni

sztucznej oraz boiska trawiaste, a także inne obiekty i usługi każdorazowo wskazane w Serwisie.

6. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w Serwisie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie, zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Korzystanie z zarezerwowanego obiektu odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie obiektu. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie stosuje się Regulamin obiektu.

§ 2. Wymagania techniczne i zasady korzystania z Serwisu

1. Do korzystania z Serwisu niezbędne są: urządzenie z dostępem do sieci Internet, aktualna przeglądarka internetowa z obsługą języka JavaScript i plików cookies oraz aktywny adres poczty elektronicznej.
2. Klient zobowiązuje się do podawania danych prawdziwych i aktualnych oraz do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.
3. Umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną, polegającej na udostępnieniu formularza rezerwacji, zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z formularza i ulega rozwiązaniu z chwilą zakończenia procesu rezerwacji lub opuszczenia Serwisu.
4. Rezerwacji może dokonać osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. Za osobę niepełnoletnią rezerwacji dokonuje rodzic lub opiekun prawny.
5. NOSiR dokłada starań, aby Serwis był dostępny w sposób ciągły. NOSiR zastrzega możliwość krótkotrwałych przerw technicznych niezbędnych do konserwacji lub aktualizacji Serwisu.

§ 3. Rezerwacja klienta indywidualnego

1. Dokonanie rezerwacji nie wymaga założenia konta w Serwisie. Formularz rezerwacji jest dostępny bez logowania.
2. Klient wybiera obiekt albo jeden lub kilka jego sektorów. Po wyborze Serwis wyświetla kalendarz wspólnych wolnych terminów dla wskazanych zasobów.
3. Rezerwacji można dokonać z wyprzedzeniem do 30 dni. Czas rezerwacji wynosi od 1 do 8 godzin, w odstępach 30-minutowych.
4. W formularzu Klient podaje imię i nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu. Podanie uwag do rezerwacji jest dobrowolne. Klient akceptuje Regulamin oraz oświadcza, że zapoznał się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych.

5. Kwota widoczna w formularzu ma charakter szacunkowy. Ostateczną kwotę Serwis wylicza zgodnie z Cennikiem bezpośrednio przed przekierowaniem do Operatora płatności i to ona jest wiążąca dla stron.
6. Z chwilą przejścia do płatności wybrany termin zostaje zablokowany na 15 minut. Brak płatności w tym czasie powoduje wygaśnięcie rezerwacji i zwolnienie terminu. Zwolnienie następuje w najbliższym cyklu pracy systemu, co oznacza, że może nastąpić nieznacznie po upływie 15 minut.
7. Jeżeli potwierdzenie płatności wpłynie po wygaśnięciu blokady, Serwis przywraca rezerwację wyłącznie wtedy, gdy termin pozostaje wolny. W przeciwnym razie NOSiR niezwłocznie kontaktuje się z Klientem i uzgadnia inny termin albo zwraca całość wniesionej opłaty na zasadach określonych w § 7 ust. 6.
8. Umowa o korzystanie z obiektu zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia płatności przez Operatora płatności i nadania rezerwacji statusu potwierdzonej.
9. Po powrocie ze strony Operatora płatności Klient uzyskuje dostęp do indywidualnej strony statusu rezerwacji, która automatycznie aktualizuje informację o płatności. Adres tej strony należy chronić przed ujawnieniem osobom trzecim.
10. Opłaty za zajęcia zorganizowane prowadzone w obiektach NOSiR nie są obsługiwane przez Serwis i są wnoszone gotówką lub kartą płatniczą w Kasie Pływalni.

§ 4. Rezerwacje klubów sportowych

1. Kluby dokonują rezerwacji w panelu dostępnym po zalogowaniu na konto przedstawiciela klubu.
2. Dokonanie rezerwacji klubowej wymaga łącznego spełnienia warunków: aktywnego konta przedstawiciela, aktywnego członkostwa przedstawiciela w klubie, aktywnego statusu klubu oraz obowiązującej umowy klubu z NOSiR obejmującej cały wybrany termin.
3. Rezerwacja klubowa uzyskuje status potwierdzonej z chwilą jej zapisania i nie podlega płatności online. Sposób rozliczenia i termin płatności wynikają z umowy zawartej przez klub z NOSiR.
4. Rezerwacji klubowej można dokonać z wyprzedzeniem do 90 dni, jako rezerwacji pojedynczej albo cyklicznej. Możliwość rezerwacji obiektu na wyłączność zależy od ustawień obiektu i uprawnień przyznanych klubowi.

5. Przedstawiciel klubu może anulować potwierdzoną rezerwację w panelu przed rozpoczęciem terminu. W przypadku rezerwacji cyklicznej może anulować pojedyncze wystąpienie albo wszystkie przyszłe terminy.
6. Do rezerwacji klubowych nie stosuje się § 3, § 5 oraz § 7 ust. 1–5, chyba że umowa klubu z NOSiR stanowi inaczej.
7. NOSiR ma prawo anulować rezerwacje klubom w przypadku zaplanowanych eventów/wydarzeń organizowanych przez ośrodek.

§ 5. Płatności internetowe

1. Płatności internetowe za rezerwacje indywidualne obsługuje Operator płatności wskazany w § 1 ust. 4.
2. Dostępne metody płatności to: karty płatnicze (Visa, Visa Electron, V PAY, Mastercard, Maestro, a także JCB, Diners Club i UnionPay), szybkie przelewy internetowe oraz BLIK. Aktualna lista metod jest prezentowana na stronie płatności.
3. Płatność następuje na stronie Operatora płatności. NOSiR nie otrzymuje ani nie przechowuje danych karty płatniczej Klienta.
4. Przy płatności kartą wydaną w walucie innej niż złoty Operator płatności może zaproponować rozliczenie w walucie karty. Wyboru dokonuje Klient przed autoryzacją transakcji, a kurs przeliczenia i koszt usługi wskazuje Operator płatności.
5. Wszystkie ceny podane w Serwisie są cenami brutto wyrażonymi w złotych polskich i zawierają podatek od towarów i usług.
6. Za prawidłowy przebieg transakcji po stronie Operatora płatności odpowiada Operator płatności na zasadach określonych w wiążącym go regulaminie świadczenia usług płatniczych. Nie ogranicza to odpowiedzialności NOSiR wobec Klienta za wykonanie umowy o korzystanie z obiektu.
7. Bank lub wydawca instrumentu płatniczego Klienta może pobierać własne opłaty zgodnie ze swoim cennikiem. NOSiR nie pobiera dodatkowych opłat za wybór określonej metody płatności.

§ 6. Potwierdzenie rezerwacji, paragon i faktura

1. Po potwierdzeniu płatności Klient otrzymuje na wskazany adres e-mail potwierdzenie rezerwacji zawierające nazwę obiektu oraz termin. Potwierdzenie stanowi potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku w rozumieniu art. 21 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

2. Serwis nie wysyła powiadomień SMS. Numer telefonu podany w formularzu służy jako dana kontaktowa i jest przekazywany w procesie płatności.
3. Paragon fiskalny albo faktura nie są wystawiane przez Serwis ani przesyłane drogą elektroniczną. Klient odbiera dokument w Kasie Pływalni, okazując potwierdzenie płatności.
4. Klient, który żąda faktury wystawionej na podatnika, podaje numer NIP przed wystawieniem paragonu. Po wystawieniu paragonu bez numeru NIP faktura na podatnika nie może zostać wystawiona (*zasada wynika z art. 106b ust. 5 ustawy o VAT*).

§ 7. Ostateczny charakter rezerwacji i zwrot opłaty

1. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w odniesieniu do umów o świadczenie usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi lub sportowymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
2. Rezerwacja ma charakter ostateczny. Z chwilą potwierdzenia rezerwacji NOSiR wyłącza dany termin z dostępności dla pozostałych klientów i przystępuje do czynności organizacyjnych związanych z przygotowaniem obiektu na wskazany termin.
3. Klientowi nie przysługuje prawo rezygnacji z potwierdzonej rezerwacji ani prawo zmiany jej terminu. Niewykorzystanie zarezerwowanego terminu nie uprawnia do zwrotu wniesionej opłaty.
4. Serwis nie udostępnia funkcji samodzielnego anulowania rezerwacji. Informacja o ostatecznym charakterze rezerwacji jest prezentowana Klientowi przed przejściem do płatności.
5. Zwrot wniesionej opłaty przysługuje wyłącznie w przypadkach określonych w § 3 ust. 7 oraz w § 8 niniejszego Regulaminu.
6. Zwrot następuje w terminie 21 dni od dnia zaistnienia podstawy zwrotu, przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, którego użył Klient, chyba że Klient wyraził zgodę na inny sposób zwrotu. Zwrot nie jest realizowany automatycznie przez Serwis i wymaga obsługi przez pracownika NOSiR.
7. Klient nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem.

§ 8. Odwołanie rezerwacji przez NOSiR

1. NOSiR może odwołać potwierdzoną rezerwację z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności awarii technicznej, zdarzenia losowego, decyzji uprawnionego organu albo warunków pogodowych uniemożliwiających bezpieczne korzystanie z obiektu, a także w razie konieczności udostępnienia obiektu na zawody lub imprezę o charakterze publicznym.
2. O odwołaniu rezerwacji NOSiR informuje niezwłocznie telefonicznie lub pocztą elektroniczną, na dane kontaktowe podane przy rezerwacji.
3. NOSiR nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane siłą wyższą.

§ 9. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące rezerwacji, płatności oraz funkcjonowania Serwisu rozpatruje Dział Turystyki i Sportu NOSiR. Reklamację można złożyć pocztą elektroniczną na adres rekreacja@nosir.pl albo pisemnie na adres siedziby NOSiR.
2. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe składającego, nazwę obiektu oraz datę i godzinę rezerwacji, opis zastrzeżeń oraz żądanie.
3. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. Odpowiedzi udziela się tą samą drogą, którą złożono reklamację, chyba że składający wskaże inny sposób.
4. Reklamacje dotyczące przebiegu samej transakcji płatniczej Klient może skierować również do Operatora płatności albo do wydawcy użytego instrumentu płatniczego.
5. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy powiatowego rzecznika konsumentów oraz z postępowania przed wojewódzkim inspektorem Inspekcji Handlowej. Skorzystanie z tych sposobów jest dobrowolne.

§ 10. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z rezerwacją jest Nowodworski Ośrodek Sportu i Rekreacji z siedzibą w Nowym Dworze Mazowieckim.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych, w tym cele i podstawy prawne, okresy przechowywania, odbiorców danych, przysługujące prawa oraz dane kontaktowe inspektora ochrony danych, zawiera klauzula informacyjna dostępna pod adresem <https://nosir.pl/ochrona-danych-osobowych/>.

3. Podanie imienia i nazwiska, adresu e-mail oraz numeru telefonu jest dobrowolne, lecz niezbędne do dokonania rezerwacji. Podanie uwag do rezerwacji jest w pełni dobrowolne.
4. Dane niezbędne do realizacji płatności są przekazywane Operatorowi płatności, który przetwarza je jako odrębny administrator, na zasadach określonych w jego dokumentach informacyjnych.
5. Serwis jest utrzymywany przez dostawcę zewnętrznego, któremu NOSiR powierzył przetwarzanie danych osobowych na podstawie umowy zawartej zgodnie z art. 28 rozporządzenia 2016/679 (RODO).

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 18 września 2026 r.
2. NOSiR może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług w Serwisie, zmiany Cennika albo zmiany Operatora płatności.
3. Zmianę Regulaminu publikuje się w Serwisie z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Do rezerwacji dokonanych przed dniem wejścia zmiany w życie stosuje się Regulamin w brzmieniu dotychczasowym.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w Serwisie oraz do wglądu w siedzibie NOSiR.