

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO PAZJONACI.PL



SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE
2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO
3. 4. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SERWISIE INTERNETOWYM ZŁOŻENIE REZERWACJI, ZAWARCIE UMOWY O UDZIAŁ W WYJEŹDZIE
5. KORZYSTANIE Z BLOGA
6. KORZYSTANIE Z NEWSLETTERA
7. KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ
8. PROCEDURA REKLAMACYJNA
9. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ
10. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY O UDZIAŁ W WYJEŹDZIE
11. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
12. PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE
13. PRAWA AUTORSKIE DO SERWISU INTERNETOWEGO
14. OPINIE
15. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM
16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
17. ZAŁĄCZNIK NUMER 1 DO REGULAMINU - STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ (ZAŁĄCZNIK NR 1 DO USTAWY O IMPREZACH TURYSTYCZNYCH)

Dziękujemy za odwiedzenie naszego serwisu internetowego udostępnianego pod adresem internetowym: <https://pazjonaci.pl> (dalej jako: „**Serwis Internetowy**” lub „**Serwis**”).

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w szczególności zasad i warunków, na jakich nastąpi korzystanie z zasobów oraz funkcjonalności Serwisu, składanie zamówień, zawarcie oraz realizacja umów zawartych poprzez Serwis Internetowy.

Niniejszy regulamin, w razie podjęcia przez Państwa decyzji o zakupie udziału w podróży, reguluje warunki zawarcia i realizacji umowy za pośrednictwem Serwisu Internetowego, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem,
Zespół Pazjonaci.pl

1) POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Właścicielem Serwisu Internetowego jest TEAMWORK JOANNA KAŻMIERCZAK I PAWEŁ KAŻMIERCZAK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Smolcu (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Pogodna 5c, 55-080 Smolec); wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001117109 oraz do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych z numerem ewidencyjnym: **43022** oraz numerem rejestrowym: **1125/76/2025**; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 50 000 zł; NIP: 8961641595; REGON: 529197421, adres poczty elektronicznej: biuro@pazjonaci.pl oraz numery telefonu kontaktowego: +48 511841100, +48 512085081.

2. 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 albo Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta 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 stronie Serwisu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę 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, w tym dokonywanie zakupów, 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 i obowiązki ustawowe Usługodawcy).

4. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie i rozpoczynające się wielką literą mają następujące znaczenia:

a. **DZIEŃ ROBOCZY** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

b. **FORMULARZ REZERWACJI** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający złożenie Rezerwacji, w szczególności poprzez wybranie Wyjazdu oraz określenie warunków Umowy z dostępnych możliwości wskazanych w formularzu, w tym sposobu płatności.

c. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).

d. **KONSUMENT** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również zawarcie Umowy) nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

e. **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 biuletynu zawierającego informacje o usługach, promocjach oraz nowościach w Serwisie Internetowym.

f. **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz.U. Nr 24, poz. 83 ze zm.).

g. **PRZEDSIĘBIORCA NA PRAWACH KONSUMENTA** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również zawarcie Umowy) jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, gdy z okoliczności wynika, że nie posiada to 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.

h. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.

i. **REZERWACJA** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia, które zmierza bezpośrednio do zawarcia Umowy z Usługodawcą.

j. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę i dostępny pod adresem internetowym <https://pazjonaci.pl>.

k. **TREŚCI** – Usługa Elektroniczna, na którą składają się opisy podróży, informacje praktyczne dla osób podróżujących po Azji, artykuły branżowe i inne informacje uporządkowane tematycznie, dostępne w Serwisie Internetowym i publikowane przez Usługodawcę dla wszystkich odwiedzających Serwis Internetowy.

l. **UMOWA O UDZIAŁ W WYJEŹDZIE, UMOWA** - umowa o udział w imprezie turystycznej w rozumieniu Ustawy o Imprezach Turystycznych, zawarta poza Serwisem Internetowym pomiędzy Klientem a Usługodawcą, na podstawie Rezerwacji dokonanej przez Klienta lub w formie wymiany wiadomości e-mail.

m. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem.

n. **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; oraz (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – korzystająca lub zamierzająca korzystać z Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych oraz zawierająca lub zamierzająca zawrzeć Umowę z Usługodawcą.

o. **USŁUGODAWCA** – TEAMWORK JOANNA KAŻMIERCZAK I PAWEŁ KAŻMIERCZAK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Smolcu (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Pogodna 5c, 55-080 Smolec); wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001117109 oraz do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych z numerem ewidencyjnym: **43022** oraz numerem rejestrowym: **1125/76/2025**; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 50000 zł; NIP: 8961641595; REGON: 529197421, adres poczty elektronicznej: biuro@pazjonaci.pl oraz numery telefonu kontaktowego: +48 511841100, +48 512085081.

p. **USTAWA O IMPREZACH TURYSTYCZNYCH** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361 ze zm.).

q. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

r. **WYJAZD** – dostępna w Serwisie Internetowym impreza turystyczna organizowana przez Usługodawcę, w której udział może być przedmiotem rezerwacji Klienta i stanowić następnie przedmiot Umowy O Udział W Wyjeździe pomiędzy Usługodawcą a Klientem. Dokładny opis Wyjazdu wskazany jest każdorazowo na stronie Serwisu Internetowego obok danego Wyjazdu.

s. **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia, które zmierza bezpośrednio do zawarcia Umowy z Usługodawcą.

2) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO

1. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego zgodnie z jego przeznaczeniem, tematyką oraz niniejszym Regulaminem, 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 przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam). Usługobiorcy zabrania się również podejmowania działań, których celem lub skutkiem jest zakłócenie prawidłowego działania Serwisu lub wyrządzenie szkód po stronie Usługodawcy i innych Usługobiorców.

2. Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.), Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zamieszczane w Serwisie Internetowym przez Usługobiorców dane, jeśli nie wie o bezprawnym charakterze tych 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, podejmie odpowiednie kroki w celu niezwłocznego uniemożliwienia dostępu do tych danych.

3. Dla prawidłowego korzystania z Serwisu Internetowego niezbędne jest spełnienie następujących wymogów technicznych przez Usługobiorcę: (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 lub Microsoft Edge; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1240x720; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

4. Usługodawca podejmuje należyte starania, aby korzystanie z Serwisu Internetowego było dla Usługobiorców bezpieczne. Korzystanie z Serwisu Internetowego 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 wyrządzania 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) USŁUGI ELEKTRONICZNE W SERWISIE INTERNETOWYM

1. Korzystać z Usług Elektronicznych na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.

2. Usługodawca udostępnia Usługobiorcom następujące Usługi Elektroniczne:

- a. **Formularz Rezerwacji,**
- b. **Blog,**
- c. **Newsletter.**

3 Korzystanie z Usług Elektronicznych jest nieodpłatne.

4. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest w poniższym Regulaminie oraz na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności w postaci komunikatów oraz wyjaśnień wyświetlanych w trakcie korzystania ze strony Serwisu.

4) ZŁOŻENIE REZERWACJI, ZAWARCIE UMOWY O UDZIAŁ W WYJEŹDZIE

1. Jedną z funkcjonalności Serwisu Internetowego jest Formularz Rezerwacji, który umożliwia zarezerwowanie udziału w Wyjeździe, to jest zawarcie Umowy o Udział w Wyjeździe.

2. Zawarcie Umowy między Klientem i Usługodawcą następuje poprzez dokonanie Rezerwacji przez Klienta za pośrednictwem Formularza Rezerwacji.

3. **Korzystanie z Formularza Rezerwacji** następuje po wybraniu interesującego Klienta rodzaju i terminu Wyjazdu. Złożenie Rezerwacji następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kroków – (1) wypełnieniu Formularza Rezerwacji i (2) kliknięciu na stronie Serwisu po wypełnieniu formularza Rezerwacji 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 danych wskazanych jako obowiązkowe.

4. Cena Wyjazdu uwidoczniona na stronie Serwisu podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami Wyjazdu będącego przedmiotem Rezerwacji oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany przed wyrażeniem przez Klienta woli związania się Umową O Udział W Wyjeździe.

5. Po złożeniu Rezerwacji Usługodawca niezwłocznie potwierdza jego 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 o jej przyjęciu do realizacji, niniejszy Regulamin, ogólne warunki świadczenia usług turystycznych, będące załącznikiem do niniejszego Regulaminu oraz potwierdzenie warunków Umowy. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa między Klientem a Usługodawcą.

6. **Umowa może być również zawarta poprzez skontaktowanie się przez Klienta z Usługodawcą,** w tym np. za pośrednictwem formularza kontaktowego, poczty elektronicznej lub telefonu i przesłaniu przez Usługodawcę Klientowi mailowo szczegółów oferty oraz warunków wyjazdu. W takim przypadku Umowa zostaje zawarta z chwilą dotarcia do Usługobiorcy potwierdzenia chęci zawarcia Umowy wysłanego przez Klienta w odpowiedzi na powyższą wiadomość mailową z ofertą i innymi szczegółami.

7. Sposoby i terminy płatności za Wyjazd:

a. płatności elektroniczne i kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl – aktualne sposoby płatności podane są w trakcie składania Zamówienia oraz na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/>. Obsługą płatności zgodnie z wyborem Klienta zajmuje się spółka 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.

b. Płatność przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy.

c. Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminach wskazanych w ofercie dotyczącej danego Wyjazdu.

8. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści Umowy zawieranej z Usługodawcą następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu przed złożeniem Zamówienia oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 4.5 i 4.6 Regulaminu. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie Serwisu Internetowego

5) KORZYSTANIE Z TREŚCI

1. Treści są dostępne dla wszystkich odwiedzających Serwis Internetowy. Korzystanie z Bloga jest nieodpłatne i następuje po przejściu do odpowiedniej zakładki Serwisu, w tym do zakładki: „Wyprawy” , „Nasze podróże” , „Jak podróżujemy” lub „Niezbędnik”.

2. Usługobiorca ma możliwość w każdej chwili i bez podania przyczyny zaprzestania korzystania z Bloga poprzez zamknięcie przeglądarki internetowej.

6) KORZYSTANIE Z NEWSLETTERA

1. Zapisanie się na Newsletter możliwe jest po wykonaniu łącznie dwóch kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) podaniu w oknie Newslettera widocznym na stronie Serwisu Internetowego adresu poczty elektronicznej Usługobiorcy, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera oraz (2) kliknięciu akcji – z tą chwilą 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: biuro@pazjonaci.pl.

7) KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ

1. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna (e-mail: biuro@pazjonaci.pl), za pośrednictwem której można wymieniać z Usługodawcą informacje dotyczące korzystania z Serwisu Internetowego. Usługobiorcy mogą kontaktować się z Usługodawcą także na inne dopuszczalne prawem sposoby, korzystając z danych kontaktowych wskazanych na wstępie Regulaminu.

8) PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Niniejszy punkt 9. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji wspólną dla wszystkich reklamacji składanych do Usługodawcy, Umów, Usług Elektronicznych oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Usługodawcy lub Serwisu Internetowego.

2. Reklamacja może zostać złożona na przykład:

a. pisemnie na adres: ul. Pogodna 5c, 55-080 Smolec;

b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@pazjonaci.pl.

3. Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową; (2) żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy lub innego roszczenia; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

4. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Usługodawcy.

5. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, zrzuty ekranu, dokumenty) związane z przedmiotem reklamacji. Usługodawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zrzuty ekranu), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.

6. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

7. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Usługodawcy 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.).

9) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez koncyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem 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 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; 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 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>).

10) Odstąpienie od umowy o udział w wyjeździe

1. Zgodnie z art. 47 Ustawy o Imprezach Turystycznych, Klient może odstąpić od Umowy O Udział W Wyjeździe w każdym czasie przed rozpoczęciem Wyjazdu.

2. Klient może zostać zobowiązany do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej na rzecz Usługodawcy. W przypadku nieokreślenia w Umowie O Udział W Wyjeździe opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej wysokość tej opłaty odpowiada cenie imprezy turystycznej pomniejszonej o zaoszczędzone koszty lub wpływy z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Na żądanie Klienta Usługodawca uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej.

3. W Umowie O Udział W Wyjeździe może zostać wskazana opłata za odstąpienie od Umowy O Udział W Wyjeździe w wysokości zależnej od tego, w jakim czasie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej doszło do odstąpienia od Umowy O Udział W Wyjeździe, od spodziewanych oszczędności kosztów oraz spodziewanego dochodu z tytułu alternatywnego wykorzystania danych usług turystycznych. Opłata podlega potrąceniu z wpłaty dokonanej przez Klienta.

4. Usługodawca może rozwiązać Umowę O Udział W Wyjeździe i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

a. liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie turystycznej, jest mniejsza niż minimalna liczba osób podana w umowie o udział w imprezie turystycznej, a Usługodawca powiadomił Klienta o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej w terminie określonym w Umowie O Udział W Wyjeździe, lecz nie później niż na:

- i. 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
- ii. 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej 2-6 dni,
- iii. 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni, lub

b. Usługodawca nie może zrealizować Umowy O Udział W Wyjeździe z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności i powiadomił Klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

5. Usługodawca może rozwiązać Umowę O Udział W Wyjeździe i dokonać pełnego zwrotu Klientowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

6. Usługodawca dokonuje zwrotu poniesionych opłat i wpłat, o których mowa w powyższych pkt. 17.4 i 17.5, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy O Udział W Wyjeździe.

7. Oświadczenia kierowane do Usługodawcy można kierować zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi w pkt. 1 Regulaminu.

11) POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Niniejszy punkt 11. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Usługobiorcę lub Klienta niebędącego Konsumentem, a także niebędącego Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta.

2. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.

3. Jakiegokolwiek opóźnienie lub niewywiązywanie się z warunków wykonania Umowy przez Usługodawcę nie będą stanowiły podstawy dla Klienta/Usługobiorcy do odstąpienia od umowy lub też domagania się

odszkodowania za poniesione straty lub innych równoważnych płatności, jeśli niewykonanie lub nienależyte świadczenie usług zostało spowodowane czynnikami, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności i do których powstania się nie przyczynił.

4. Usługodawca nie ponosi wobec Klienta/Usługobiorcy odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza kontrolą Usługodawcy.

5. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Klienta/Usługobiorcy, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości uiszczonej ceny z tytułu Umowy, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych.

Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Klienta/Usługobiorcę w stosunku do Usługodawcy, w tym także w przypadku braku zakupu usług lub roszczeń niezwiązanych bezpośrednio z usługami. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta/Usługobiorcy tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia Umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta/Usługobiorcy.

6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania wyprawy lub przesunięcia terminu organizacji wyprawy w sytuacji, gdy nie zostanie osiągnięta wystarczająca liczba uczestników. Usługodawca ma prawo odwołać zaplanowany termin wyprawy również w przypadku zaistnienia sytuacji losowych, których nie dało się wcześniej przewidzieć, takich jak czynniki pogodowe, nagła niedyspozycja osoby prowadzącej wyprawę, nagła niedostępność jednego z miejsc wyprawy. Odwołanie lub zmiana terminu wyprawy z przyczyn, o których mowa w poniższym punkcie Regulaminu, nie będzie rodzić po stronie Usługobiorcy żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.

7. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Klientem/Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

12) PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE

1. Usługodawca dokłada należytych starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu Internetowego. Z uwagi na złożoność oraz stopień skomplikowania Serwisu Internetowego oraz jego Usług Elektronicznych, a także z uwagi na czynniki zewnętrzne pozostające poza kontrolą Usługodawcy (np. ataki DDOS – distributed denial of service), możliwe jest jednak wystąpienie błędów

oraz awarii technicznych uniemożliwiających lub ograniczających w jakikolwiek sposób funkcjonowanie Serwisu, Usług Elektronicznych. Usługodawca podejmie w takim wypadku wszelkie pozostające w jego możliwościach i uzasadnione działania mające na celu zapewnienie ograniczenia negatywnych skutków takich zdarzeń w jak największym stopniu.

2. Usługodawca informuje niezwłocznie Usługobiorców o wszelkich błędach oraz awariach technicznych, o których w mowa powyżej oraz przewidywanym terminie ich usunięcia.

3. Poza przerwami spowodowanymi błędami i awariami technicznymi mogą wystąpić także inne przerwy techniczne, w czasie których Usługodawca podejmuje działania mające na celu rozwój Serwisu oraz jego zabezpieczenie przed błędami i awariami technicznymi.

4. Usługodawca planuje przerwy techniczne w taki sposób, aby były one jak najmniej uciążliwe dla Usługobiorców, w szczególności aby planowane były na pory o zmniejszonym natężeniu ruchu w Serwisie (np. godziny nocne) i jedynie na czas niezbędny do dokonania koniecznych działań przez Usługodawcę. Usługodawca informuje Usługobiorców o planowanych przerwach technicznych z odpowiednim wyprzedzeniem, podając także przewidywany czas trwania planowanej przerwy.

5. Usługodawca nie ponosi wobec Klienta/Usługobiorcy odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikających z wszelkich błędów i awarii technicznych oraz przerw technicznych, o których mowa w niniejszym punkcie 19. Regulaminu. Niniejszy punkt 19. Regulaminu nie ma jednak na celu wyłączać ani ograniczać ustawowej odpowiedzialności Usługodawcy względem Klienta/Usługobiorcy będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta ani jakichkolwiek innych praw ustawowych takiego Klienta/Usługobiorcy.

13) PRAWA AUTORSKIE DO SERWISU INTERNETOWEGO

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 przepisów Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona Serwisu Internetowego obejmuje wszystkie formy jego wyrażenia.

2. Serwis Internetowy należy traktować podobnie jak każdy inny utwór podlegający ochronie autorskiej. Usługobiorca nie ma prawa kopiować Serwisu Internetowego za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa. Usługobiorca zobowiązuje się także nie modyfikować,

adaptować, tłumaczyć, odkodowywać, dekompilować, dezasemblować lub w jakikolwiek inny sposób starać się ustalić kod źródłowy Serwisu Internetowego, za wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami bezwzględnie wiążącego prawa.

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 usługach Usługodawcy 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.

3. Opinia o usłudze może być wystawiona tylko do faktycznie zakupionej u Usługodawcy usługi oraz przez Klienta, który dokonał zakupu opiniowanej usługi. Zabronione jest zawieranie fikcyjnych lub pozornych Umów w celu wystawienia opinii o usługach.

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 usługach pochodziły od jego Klientów, którzy zakupili daną usługę. 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 Serwisu 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 tym wypadku Usługodawca sprawdza, czy osoba ta dokonała zakupu u Usługodawcy, a w przypadku opinii o usłudze sprawdza dodatkowo, czy zakupiła opiniowaną usługę. 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 korzystał z usług Usługodawcy.

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 daną usługę, Usługodawca zastrzega sobie prawo skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia i potwierdzenia, że faktycznie jest Klientem Serwisu Internetowego lub dokonał zakupu opiniowanej usługi.

7. Wszelkie uwagi, odwołania od weryfikacji opinii, czy też zastrzeżenia czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient korzystał z danej usługi mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 8. 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 usług. Usługodawca udostępnia opinie zarówno pozytywne, jak i negatywne. Usługodawca nie udostępnia sponsorowanych opinii.

15) NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM

1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu Internetowego i Usługodawcy. Usługobiorca co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania z Serwisu Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane do złożenia Rezerwacji). Usługobiorca może mieć też możliwość dostarczania i przechowywania danych np. w przypadku dodawania opinii, korzystając z funkcjonalności udostępnionych w tym celu przez Usługodawcę. W każdym wypadku dostarczania treści przez Usługobiorcę jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.

2. **PUNKT KONTAKTOWY** – Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej biuro@pazjonaci.pl jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz jednocześnie umożliwia odbiorcom usługi (w tym Klientom, Usługobiorcom i Użytkownikom Aplikacji) bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługodawca wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.

3. Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści i działania zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych:

a. Na adres poczty elektronicznej biuro@pazjonaci.pl dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność określonych informacji, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Nielegalne Treści.

b. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione. W tym celu Usługodawca umożliwia i ułatwia dokonywanie na podany wyżej adres poczty elektronicznej zgłoszeń zawierających wszystkie poniższe elementy: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi; (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE; oraz (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.

c. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, uznaje się za dające podstawę do uzyskania faktycznej wiedzy lub wiadomości do celów art. 6 Aktu o Usługach Cyfrowych w odniesieniu do informacji, której dotyczy, jeżeli umożliwia Usługodawcy działającemu z należytą starannością stwierdzenie – bez szczegółowej analizy prawnej – nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji.

d. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, które dokonały zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki taką osobę lub taki podmiot o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.

Str. 17 z 25

e. Usługodawca rozpatruje wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach mechanizmu, o których mowa powyżej, oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Usługodawca korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględnia informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa poprzednim punkcie.

4. Informacja na temat ograniczeń, które Usługodawca nakłada w związku z korzystaniem z Serwisu Internetowego, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Usługobiorcę:

a. Niezależnie od pozostałych mających zastosowanie postanowień niniejszego Regulaminu, Usługobiorcę obowiązują następujące zasady w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Serwisu Internetowego lub powiązanych z nim narzędzi i usług:

I. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego, w tym do zamieszczania treści (np. w ramach Rezerwacji lub w przypadku dodawania opinii), zgodnie z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich;

II. obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;

III. zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;

IV. zakaz przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) za pośrednictwem Serwisu Internetowego;

V. zakaz dostarczania treści naruszających powszechnie przyjęte zasady netykiety, w tym zawierających treści wulgarne lub obraźliwe;

VI. obowiązek posiadania – w przypadku, gdy jest to konieczne – wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania takich treści na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności praw autorskich lub wymaganych licencji, zezwoleń i zgód na ich wykorzystywanie, rozpowszechnianie, udostępnianie, lub publikację, zwłaszcza prawa publikowania i rozpowszechniania w Serwisie Internetowym oraz prawo do wykorzystania i rozpowszechniania wizerunku bądź danych osobowych w przypadku treści, które obejmują wizerunek lub dane osobowe osób trzecich.

VII. obowiązek korzystania ze Serwisu Internetowego w sposób niestwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy, Serwisu Internetowego lub osób trzecich.

b. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Usługobiorców na stronę Serwisu Internetowego. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem lub uniemożliwienia do nich dostępu lub podejmowania niezbędnych środków, aby spełnić wymogi prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w tym wymogi określone w Akcie o usługach cyfrowych, bądź też wymogi zawarte w Regulaminie.

c. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy identyfikację Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ogranicza ich widoczność lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne (np. kontaktuje się z Usługobiorcą celem wyjaśnienia zastrzeżeń i zmiany treści). Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Usługobiorcę, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.

d. Usługodawca realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należyтым uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym odbiorców usługi, w szczególności z uwzględnieniem praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności

5. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 8. Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny na podany adres poczty elektronicznej. Skorzystanie z procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby lub podmiotu do wszczęcia postępowania przed sądem oraz nie narusza jego innych praw.

6. Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodejmowania działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z Regulaminem, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyla lub zmienia swoją decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ograniczenia ich widoczności lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne.

7. Usługobiorcy bądź inne osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

16) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu zawierane są w języku polskim.

2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany w zakresie rodzaju oraz formy świadczonych Usług Elektronicznych lub oferowanych usług; dodania lub usunięcia usług turystycznych i innych usług, takich jak Usług Elektronicznych; zmiany sposobów i terminów płatności; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Usług Elektronicznych i Usługobiorców/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.

a. Powiadomienie o proponowanych zmianach wysyłane jest z wyprzedzeniem co najmniej 15 dni przed dniem wejścia w życie tych zmian, z zastrzeżeniem, że zmiana może być wprowadzona bez zachowania 15-dniowego okresu powiadomienia w przypadku, gdy Usługodawca: (1) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia mu dotrzymanie 15-dniowego okresu powiadomienia; lub (2) musi w drodze wyjątku zmienić swój Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu

i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Usług Elektronicznych i Usługobiorców/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa. W dwóch ostatnich przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzednim, wprowadzenie zmian następuje ze skutkiem natychmiastowym, chyba że możliwe lub konieczne jest zastosowanie dłuższego terminu wprowadzenia zmian, o czym każdorazowo powiadamia Usługodawca.

b. W przypadku umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto) Usługobiorca ma prawo rozwiązać umowę z Usługodawcą przed upływem okresu powiadomienia o proponowanych zmianach. Rozwiązanie takie staje się skuteczne w terminie 15 dni od dnia otrzymania powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli został prawidłowo powiadomiony o zmianach, zgodnie z okresem powiadomienia przed ich wprowadzeniem i nie rozwiązał w tym okresie umowy. Dodatkowo, w dowolnym momencie po otrzymaniu powiadomienia o zmianach, Usługobiorca może zaakceptować wprowadzane zmiany i tym samym zrezygnować z dalszego trwania okresu powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o innym charakterze niż umowy ciągłe, zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorcy przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu.

c. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Klient/Usługobiorca będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta ma prawo odstąpienia od umowy.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego; Ustawy o Imprezach Turystycznych oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

4. Niniejszy Regulamin nie wyłącza przepisów obowiązujących w państwie zwykłego miejsca pobytu konsumenta zawierającego umowę z Usługodawcą/Sprzedawcą, których nie można wyłączyć w drodze umowy. Usługodawca/Sprzedawca gwarantuje w takim wypadku konsumentowi ochronę przyznaną mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy.

Dziękujemy za uważną lekturę!

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt korzystając z danych podanych na wstępie.

Zapraszamy do skorzystania z naszych usług,

Zespół pazjonaci.pl

17) ZAŁĄCZNIK NUMER 1 DO REGULAMINU - STANDARDOWY FORMULARZ INFORMACYJNY DO UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ (ZAŁĄCZNIK NR 1 DO USTAWY O IMPREZACH TURYSTYCZNYCH)

Zaoferowane Państwu połączenie usług turystycznych stanowi imprezę turystyczną w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

W związku z powyższym będą Państwu przysługiwały wszystkie prawa UE mające zastosowanie do imprez turystycznych. Przedsiębiorstwo TEAMWORK JOANNA KAŻMIERCZAK I PAWEŁ KAŻMIERCZAK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ będzie ponosiło pełną odpowiedzialność za należyłą realizację całości imprezy turystycznej.

Ponadto, zgodnie z wymogami prawa, przedsiębiorstwo TEAMWORK JOANNA KAŻMIERCZAK I PAWEŁ KAŻMIERCZAK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ posiada zabezpieczenie w celu zapewnienia zwrotu Państwa wpłat gdyby przedsiębiorstwo TEAMWORK JOANNA KAŻMIERCZAK I PAWEŁ KAŻMIERCZAK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ stało się niewypłacalne.

Więcej informacji dotyczących najważniejszych praw zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>.

Korzystając z hiperłącza, podróżny otrzyma następujące informacje:

Najważniejsze prawa zgodnie z dyrektywą (UE) 2015/2302

- Przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej podróżni otrzymają wszystkie niezbędne informacje na temat imprezy turystycznej.
- Zawsze co najmniej jeden przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie wszystkich usług turystycznych objętych umową.
- Podróżni otrzymują awaryjny numer telefonu lub dane punktu kontaktowego, dzięki którym mogą skontaktować się z organizatorem turystyki lub agentem turystycznym.
- Podróżni mogą przenieść imprezę turystyczną na inną osobę, powiadamiając o tym w rozsądnym terminie, z zastrzeżeniem ewentualnych dodatkowych kosztów.

- Cena imprezy turystycznej może zostać podwyższona jedynie wtedy, gdy wzrosną określone koszty (na przykład koszty paliwa) i zostało to wyraźnie przewidziane w umowie; w żadnym przypadku podwyżka ceny nie może nastąpić później niż 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Jeżeli podwyżka ceny przekracza 8% ceny imprezy turystycznej, podróżny może rozwiązać umowę. Jeśli organizator turystyki zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny, podróżny ma prawo do obniżki ceny, jeżeli obniżyły się odpowiednie koszty.
- Podróżni mogą rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie i uzyskać pełen zwrot wszelkich wpłat, jeżeli jeden z istotnych elementów imprezy turystycznej, inny niż cena, zmieni się w znaczący sposób. Jeżeli przedsiębiorca odpowiedzialny za imprezę turystyczną odwoła ją przed rozpoczęciem, podróżni mają prawo do zwrotu wpłat oraz, w stosownych przypadkach, do rekompensaty.
- W wyjątkowych okolicznościach – na przykład jeżeli w docelowym miejscu podróży występują poważne problemy związane z bezpieczeństwem, które mogą wpłynąć na imprezę turystyczną – podróżni mogą, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, rozwiązać umowę bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty za rozwiązanie.
- Ponadto podróżni mogą w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej rozwiązać umowę za odpowiednią i możliwą do uzasadnienia opłatą.
- Jeżeli po rozpoczęciu imprezy turystycznej jej znaczące elementy nie mogą zostać zrealizowane zgodnie z umową, będą musiały zostać zaproponowane podróżnemu, bez dodatkowych kosztów, odpowiednie alternatywne usługi. W przypadku gdy usługi nie są świadczone zgodnie z umową, co istotnie wpływa na realizację imprezy turystycznej, a organizator turystyki nie zdoła usunąć problemu, podróżni mogą rozwiązać umowę bez opłaty za rozwiązanie.
- Podróżni są również uprawnieni do otrzymania obniżki ceny lub rekompensaty za szkodę w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznych.
- Organizator turystyki musi zapewnić pomoc podróżnemu, który znajdzie się w trudnej sytuacji.
- W przypadku gdy organizator turystyki stanie się niewypłacalny, wpłaty zostaną zwrócone. Jeżeli organizator turystyki stanie się niewypłacalny po rozpoczęciu imprezy turystycznej i jeżeli impreza turystyczna obejmuje transport, zapewniony jest powrót podróżnych do kraju. Przedsiębiorstwo TEAMWORK JOANNA KAŻMIERCZAK I PAWEŁ KAŻMIERCZAK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ wykupiło w **SIGNAL IDUNA**, zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności.

Podróżni mogą kontaktować się z tym podmiotem lub w odpowiednich przypadkach, z właściwym organem (**Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego, Departament Sportu i Turystyki, Wydział Turystyki, adres: ul. Walońska 3-5, 50-411 Wrocław, e-mail: turystyka@dolnyslask.pl, tel.: +48 71 770 41 28, 71 770 41 72, 71 770 41 19**), jeżeli z powodu niewypłacalności przedsiębiorstwa TEAMWORK JOANNA KAŻMIERCZAK I PAWEŁ KAŻMIERCZAK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ dojdzie do odmowy świadczenia usług.

Dyrektywa (UE) 2015/2302 [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>] przetransponowana do prawa krajowego [<http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002361>].



PROKONSUMENCKI.PL
Sklep dbający o prawa konsumenta

Niniejszy dokument został sprawdzony przez prawników serwisu Prokonsumencki.pl pod kątem zgodności z przepisami prawa i podlega ochronie praw autorskich.