

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Biura Turystycznego „Radosnym szlakiem”

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Biuro Turystyczne **Radosnym szlakiem** dostępne pod adresem internetowym www.wycieczkizmaria.eu prowadzone jest przez **Virtuvia SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001025467, NIP: 5040080901, REGON: 524753998, z siedzibą: Włocibórek 10, 89-400 Sępólno Krajeńskie.
2. 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 Administratora 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 zamówień na usługi jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Internetowego Usługobiorcę lub Klienta jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków dotyczących zawarcia umowy oraz obowiązków ustawowych Usługodawcy.

§ 2

Definicje

1. **Touroperator (Organizator)** - organizator prezentowanych na stronach Serwisu internetowego ofert turystycznych.
2. **Agent** - biuro turystyczne, którego działalność polega na prezentowaniu oraz stałym pośredniczeniu w zawieraniu Umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz Organizatorów posiadających wymagane dokumenty w kraju (koncesję) a także na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.
3. **Właściciel Serwisu** - Virtuvia SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
4. **Serwis** - serwis internetowy www.wycieczkizmaria.eu
5. **Usługodawca** – Virtuvia SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą: Włocibórek 10, 89-400 Sępólno Krajeńskie, e-mail: radosnymszlakiem@onet.pl, będący jednocześnie właścicielem Serwisu Internetowego www.wycieczkizmaria.eu
6. **Usługa turystyczna** – przewóz pasażerów, zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów, wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów lub inna usługa świadczona podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wymienionych powyżej, świadczona przez Touropatora, w której sprzedaży pośredniczy Virtuvia SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.
7. **Impreza turystyczna** – połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ust. 1 ustawy z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
8. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną określony przez Virtuvia SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, określający rodzaj, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu.

9. **Ustawa** – ustawa z 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
10. **Użytkownik** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z Serwisu.

§ 3

Kontakt z właścicielem Serwisu

1. Adres Właściciela Serwisu: **Włóscibórek 10,89-400 Sępólno Krajeńskie**
2. Adres e-mail Właściciela Serwisu: radosnymszlakiem@onet.pl
3. Numer telefonu Właściciela Serwisu: **+48 789 239 602**
4. Klient może porozumiewać się z Właścicielem Serwisu za pomocą adresów i numerów telefonów podanych w niniejszym paragrafie.

§ 4

Dane osobowe w Serwisie internetowym

1. Administratorem danych osobowych Klientów zbieranych za pośrednictwem Serwisu internetowego jest Usługodawca.
2. Dane osobowe Klientów zbierane przez administratora za pośrednictwem Serwisu internetowego zbierane są w celu realizacji imprezy turystycznej, a jeżeli Klient wyrazi na to zgodę - także w celu marketingowym.
3. Odbiorcami danych osobowych Klientów Serwisu internetowego mogą być:
 - a. w przypadku Klienta, który korzysta w Serwisie internetowym ze sposobu dostawy przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską, Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta przewoźnikowi realizującemu przesyłki na zlecenie Administratora.
 - b. w przypadku Klienta, który korzysta w Serwisie internetowym ze sposobu płatności elektronicznych lub kartą płatniczą Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Klienta, wybranemu podmiotowi obsługującemu powyższe płatności.
4. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych w Regulaminie danych osobowych niezbędnych do zawarcia Umowy o realizację imprezy turystycznej skutkuje brakiem możliwości zawarcia tejże umowy.

§ 5

Wymagania techniczne do współpracy z systemem teleinformatycznym Serwisu

Do korzystania z usług Touroperatora, w tym przeglądania dostępnych ofert w Serwisie oraz składania zamówień na imprezy turystyczne, niezbędne są:

- a. komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu,
- b. dostęp do poczty elektronicznej (e-mail),
- c. przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox; Internet Explorer; Opera; Google Chrome; Safari lub Microsoft Edge,
- d. zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768,
- e. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

§ 6

Zasady korzystania z Serwisu internetowego

1. Korzystając z Serwisu akceptują Państwo warunki określone w niniejszym Regulaminie i ponoszą własną odpowiedzialność za czynności wynikające z korzystania z Serwisu.
2. Użytkownik korzysta z Serwisu tylko w swoim imieniu. Jeśli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Za działanie bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic ponosi pełną odpowiedzialność.
3. Dokonywanie zapytań o rezerwację z użyciem fałszywego nazwiska lub cudzego nazwiska bez ważnego pełnomocnictwa jest niedopuszczalne i zabronione poprzez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Dokonanie rezerwacji i zakupu imprezy turystycznej jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją warunków uczestnictwa Organizatora wycieczki turystycznej oraz zapisów niniejszego Regulaminu.

5. Właściciel Serwisu nie udziela gwarancji, że korzystanie z Serwisu będzie przebiegało bez wad, usterek, przerw czy braku możliwości połączenia z systemem rezerwacji Internetowej oraz że rezultat poszukiwań sprosta Państwu oczekiwaniom, co do merytorycznej zawartości, dokładności czy przydatności uzyskanych z serwisu informacji.
6. Dane osoby, rezerwujące imprezę turystyczną, powinny zgadzać się z danymi w paszporcie lub w dowodzie osobistym przy podróżach na terenie Unii Europejskiej pod rygorem nie zrealizowania wykupionych świadczeń. W przypadku niezgodności danych osobowych zawartych w rezerwacji z danymi w wymienionych dokumentach, dokonana zapłata za niezrealizowane z tego powodu świadczenia nie podlega zwrotowi.
7. Dokonując rezerwacji klient powinien posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie podróży, w tym ważny paszport, wymagane przy wyjeździe wiza lub inne dokumenty.

§ 7

Rezerwacja imprezy turystycznej

1. Rezerwacja imprezy turystycznej może odbyć się w następujący sposób:
 - a. w serwisie internetowym www.wycieczkizmaria.eu zostają udostępnione oferty turystyczne wybranych Touroperatorów zawierające szczegółowy program, świadczenia oraz koszty imprezy. Po zapoznaniu się i wybraniu interesującej oferty można dokonać wstępnej rezerwacji online poprzez złożenie zamówienia na stronie Serwisu,
 - b. drogą elektroniczną na adres e-mail: radosnymyslakiem@onet.pl
2. Dokonanie rezerwacji Imprezy Turystycznej jest przyjęte jako złożenie przez Klienta wiążącej oferty zawarcia z danym Organizatorem Turystycznym umowy o świadczenie usług turystycznych na warunkach określonych w rezerwacji. Po uzyskaniu potwierdzenia rezerwacji zawierającej w sposób oczywisty istotne postanowienia umowy o świadczenie usług turystycznych dochodzi do zawarcia umowy na warunkach określonych w rezerwacji oraz potwierdzeniu.
3. Po otrzymaniu pisemnego potwierdzenia rezerwacji Klient dokonujący rezerwacji jest związany umową.
4. Klient jest odpowiedzialny za czynności wykonane w imieniu swoim, a także wszystkich podanych w zleceniu rezerwacji uczestników Imprezy Turystycznej. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością jest odpowiedzialna za prawidłowe pośrednictwo oraz pomoc przy dokonaniu rezerwacji imprezy turystycznej dostępnej na stronie internetowej www.wycieczkizmaria.eu.
5. Za prawidłowe wykonanie świadczeń objętych zarezerwowaną imprezą turystyczną ponosi podmiot, który zawarł umowę z Klientem.
6. Touroperator może dokonać zmiany, a także wycofać Imprezę Turystyczną ze sprzedaży. W takim wypadku rezerwacja będzie anulowana bez ponoszenia kosztów. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością nie ma wpływu na dokonywanie tych zmian przez Touroperatora. Warunki Uczestnictwa określają zasady dokonywania zmian, są one podpisywane przez Klienta przy dokonaniu rezerwacji.

§ 8

Koszt imprezy turystycznej

1. Cena zakupionej imprezy turystycznej obejmuje wszystkie składniki zawarte w opisie imprezy turystycznej, a w szczególności: opłatę za zakwaterowanie, opłatę za środek transportu (nie dotyczy imprez z dojazdem własnym), opłatę za świadczenia dodatkowe zgodne z opisem imprezy, podatki, opłaty paliwowe i lotniskowe w przypadku wycieczek lotniczych, inne zgodne z opisem imprezy.
2. Organizator imprezy turystycznej może zmienić lub wycofać ze sprzedaży ofertę już po dokonaniu rezerwacji. Rezerwacja taka zostanie anulowana bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów przez Klienta. Właściciel serwisu internetowego nie ma wpływu na dokonywanie zmian przez Organizatora imprezy. Zasady dokonywania tych zmian określone są każdorazowo w Umowie-zgłoszenie lub w Warunkach Uczestnictwa, jaką podpisuje Klient przy dokonywaniu rezerwacji.
3. Z uwagi na fakt, że cena imprezy turystycznej może być wyrażona przez niektórych Organizatorów zarówno w PLN jak i w walutach obcych, cena za imprezę turystyczną może ulec zmianom, wynikającym z dziennego kursu danej waluty, jednakże zmiana ceny nie może nastąpić w okresie 20 dni przed datą wyjazdu.

4. Ceny mogą ulec zmianie z powodów określonych przez Touroperatora przewidzianych w jego warunkach uczestnictwa.
5. Ostateczna cena zakupu imprezy turystycznej nie jest gwarantowana przez Właściciela serwisu internetowego w momencie dokonywania rezerwacji, aż do chwili uzyskania ostatecznego potwierdzenia rezerwacji od Organizatora imprezy turystycznej.
6. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji złożonej przez Klienta oraz pełnego zwrotu wpłaconej kwoty w sytuacji, gdy na skutek błędów technicznych w systemie rezerwacyjnym zostały podane błędne ceny w opisie zarezerwowanej imprezy turystycznej.

§ 9

Regulowanie płatności za imprezę turystyczną

1. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością jest uprawniona do przyjęcia od Klienta, w imieniu Touroperatora, należności za zakupione usługi.
2. Należności za zakupione usługi i świadczenia płatne są wg warunków podróżowania i płatności wybranego organizatora lub przewoźnika w uzgodnionych terminach na rachunek bankowy Virtuvia Spółki z Ograniczoną Odpowiedzialnością lub u organizatora podróży. Jako datę dokonania zapłaty uznaje się datę zaksięgowania środków na rachunku odbiorcy. Gwarantuje to terminowe otrzymanie dokumentów podróży przez podróżnego. Brak opłaty za zarezerwowane świadczenia i usługi, w wyznaczonym warunkami uczestnictwa terminie, upoważnia Virtuvia Spółkę z Ograniczoną Odpowiedzialnością do anulowania rezerwacji zgodnie z obowiązującymi warunkami podróżowania i płatności danego organizatora. Koszty anulowania powstałe w tym procesie obciążają Klienta.
3. Rezerwacja imprezy turystycznej wymaga wpłacenia zaliczki w wysokości 10%, pozostała część płatna w terminie do 30 dni przed wyjazdem.
4. Przelewu należy dokonać w terminie wskazanym przez Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością.
5. Potwierdzenie przelewu należy przesłać drogą elektroniczną na adres email: radosnymyslakiem@onet.pl lub też przedstawić w siedzibie biura Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością wraz z następującymi danymi:
 - numer płatności (rezerwacji),
 - imię i nazwisko podróżnego.
6. Przesłanie nieprawdziwego potwierdzenia przelewu bankowego będzie uważane jako próba wyłudzenia i przekazane zostanie stosownym organom ścigania.
7. Nie jest możliwe wycofanie się z umowy w terminie ustawowym 14 dni przed wyjazdem. Warunki rezygnacji wynikają z Ogólnych Warunków Podróżowania i Płatności.
 8. Jeśli Touroperator oświadczy, że nie może przyjąć zgłoszenia podróży, to kwota zaliczki uiszczona w momencie zgłoszenia zostaje niezwłocznie zwrócona Klientowi.

§ 10

Zmiana rezerwacji imprezy turystycznej

1. Dokonanie zmian w rezerwacji po zakupie imprezy turystycznej możliwe jest na warunkach określonych przez Touroperatora. Dokonując zmian należy liczyć się z możliwością wystąpienia kosztów manipulacyjnych zgodnie z warunkami uczestnictwa Touroperatora Imprezy Turystycznej.
2. Dokonanie zmian w rezerwacji imprezy turystycznej możliwe jest poprzez e-mail: radosnymyslakiem@onet.pl podając nazwisko i numer rezerwacji lub przez kontakt telefoniczny pod numerem **+48 789 239 602**.

§ 11

Anulowanie rezerwacji imprezy

1. Klient, któremu nieprzewidziane sytuacje uniemożliwią uczestnictwo w wykupionej Imprezie Turystycznej może zrezygnować z imprezy na zasadach określonych w zaakceptowanych Warunkach Uczestnictwa danej imprezy.

2. W dniu zakupu imprezy turystycznej Klient może jako dodatkową opcję wykupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością przedstawi wszystkie szczegóły dotyczące ubezpieczenia.
3. Rezygnację z wybranej imprezy turystycznej lub pobytu przyjmuje się wyłącznie w formie pisemnej poprzez wysłanie drogą elektroniczną lub listownie (listem poleconym) zlecenia rezygnacji.
4. Po otrzymaniu od Klienta rezygnacji Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością niezwłocznie przekaże pismo do Touroperatora.
5. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością zastrzega możliwość anulowania imprez turystycznych przez Organizatorów na zasadach zawartych w ogólnych warunkach uczestnictwa Touroperatora.
6. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w rezerwacji lub za anulowanie rezerwacji przez Organizatora wycieczki. Informacje o ewentualnych zmianach w rezerwacji dokonanych przez Touroperatora Imprezy, przesyłane będą przez Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością pod wskazany w formularzu adres e-mail lub będą przekazywane telefonicznie.

§ 12

Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku, gdy Klient nie jest zadowolony z odpowiedniego wykonania umowy świadczenia imprezy turystycznej ma prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy w zakresie świadczeń zawartych w Umowie zakupionej Imprezy turystycznej. Reklamacje należy składać w formie pisemnej pod rygorem nieważności na adres e-mail: radosnyszlakiem@onet.pl.
2. Reklamacje rozpoznane zostaną na zasadach opisanych w warunkach uczestnictwa danej imprezy turystycznej.
3. Dokładamy wszelkich starań, aby usługi świadczone przez Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością były najwyższej jakości.
4. W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi Klient również ma prawo do złożenia reklamacji. Reklamacje związane z jakością obsługi przez Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością należy składać na adres siedziby firmy lub wysłać je na adres internetowy radosnyszlakiem@onet.pl. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością rozpatrzy reklamację w terminie nieprzekraczalnym 14 dni od daty otrzymania.
5. Prawidłowo złożona reklamacja powinna, zawierać co najmniej: oznaczenie Usługobiorcy tj. imię, nazwisko, adres zamieszkania (może zawierać także adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy, co ułatwi kontakt z Usługobiorcą oraz opis reklamowanego faktu lub usługi. Reklamacje, które nie zawierają wskazanych danych nie będą rozpatrywane.
6. Reklamacje wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych prawnie lub na podstawie niniejszego Regulaminu należy kierować na adres: **Włóscibórek 10, 89-400 Sępólno Krajeńskie** lub elektronicznie na adres: radosnyszlakiem@onet.pl.
7. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli nie udzieli odpowiedzi na reklamację w wymienionym terminie, uważa się, że uznał reklamację. Odpowiedź na reklamację Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku.
8. W przypadku braków w reklamacji Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.

§ 13

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi

adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;

http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php

http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą.
 - b. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.
 - c. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane poprzez Sklep internetowy zawierane są w języku polskim.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności i dostaw - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O każdej zmianie Usługodawca poinformuje Klienta z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
4. Klient ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób korzystających z usług świadczonych przez Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością, wynikające z faktu nie odbycia podróży w przypadku występowania siły wyższej w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, a także z przyczyn niezależnych od Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością, w szczególności strajku pracowników linii lotniczych, pracowników portów lotniczych, itp.
6. Korzystając z usług świadczonych przez Virtuvia Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością oświadczają Państwo, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla Państwa jasne i zrozumiałe i akceptują Państwo wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu bez uwag.