

# Regulamin świadczenia usług

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późniejszymi zmianami) Operator, ustala niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej Regulaminem i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

Operatorem Systemu Rezerwacji i podmiotem świadczącym usługi dystrybucji i sprzedaży usług turystycznych w zakresie zakwaterowania jest Polish Travel Quo Vadis Sp. z o. o., z siedzibą w Warszawie 00-138, ul. Ptasia 2, KRS 0000148731, NIP 526-021-13-86, posiadający akredytację Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego IATA o numerze 63 2 1003 3, wpisany do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych z dnia 22.02.2000 r. o numerze rejestrowym 1701-14, zwany dalej Operatorem.

## 1. I. Definicje

System Rezerwacji (zamiennie System)

Program informatyczny umożliwiający Użytkownikowi komputera urządzenia mobilnego podłączonego do sieci Internet, wyszukiwanie, rezerwowanie oraz zakup usług turystycznych za pośrednictwem strony internetowej.

Użytkownik (zamiennie Rezerwujący)

Każda osoba posiadająca zdolność do czynności prawnych w rozumieniu kodeksu cywilnego korzystająca z Systemu Rezerwacji i dokonująca zakupu usług na rzecz Podróżnego.

Podróżny (zamiennie Klient)

Osoba fizyczna uprawniona do korzystania z zakupionych usług.

Formularz

Dokument o charakterze standardowym dostępny w wersji elektronicznej w Systemie Rezerwacji dostępnym na stronie internetowej, stanowiący jedyną formę dokonania rezerwacji, zakupu usług, zmiany, rezygnacji oraz reklamacji usług.

Hotel (Obiekt)

Każdy obiekt świadczący zamówione usług noclegowe na rzecz Podróżnego.

## 1. II. Postanowienia ogólne

1. Korzystając z Systemu Rezerwacji dostępnego na stronie internetowej Użytkownik akceptuje warunki określone w niniejszym Regulaminie oraz potwierdza, że posiada pełną zdolność do zawierania prawnie wiążących zobowiązań, zaś akceptując warunki Regulaminu przejmuje na siebie pełną odpowiedzialność finansową za korzystanie z Systemu Rezerwacji.
2. Użytkownik zapewnia, że będzie korzystał z Systemu Rezerwacji w zakresie dokonywania zapytań o rezerwacje i zakupu usług wyłącznie w sposób zgodny z obowiązującym prawem.
3. Korzystanie z Systemu Rezerwacji możliwe jest we własnym imieniu lub w imieniu osoby trzeciej. Jeżeli Użytkownik korzysta z Systemu Rezerwacji i dokonuje czynności w imieniu osoby trzeciej domniemywa się, iż posiada ważne w świetle obowiązujących przepisów prawnych pełnomocnictwo i ponosi pełną odpowiedzialność w przypadku jego braku lub przekroczenia jego granic. Użytkownik dokonując rezerwacji w imieniu osób trzecich (Podróżnych) przejmuje odpowiedzialność dotrzymania warunków Regulaminu przez te osoby.

4. Dokonywanie zapytań o rezerwację i zakupu usług z użyciem fałszywego lub cudzego nazwiska, jak również dokonywanie płatności przy użyciu fałszywej lub cudzej karty kredytowej bez ważnego pełnomocnictwa jest zabronione.
5. Zgodnie z przepisem art. 27 Ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (UoPK), konsument, który zawarł umowę na odległość, co do zasady może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 UoPK. Zgodnie z art. 3.1. UoPK przepisów ustawy nie stosuje się do umów dotyczących przewozu osób oraz umów o imprezę turystyczną, o których mowa w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 r. poz. 196). Zgodnie z przepisem art. 38 pkt. 12 UoPK, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje również konsumentowi, między innymi w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi. W związku z powyższym, w odniesieniu do Usług w zakresie wyżej wskazanym, Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia.
6. Dokonując zakupu Podróżny powinien posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie podróży, w tym w szczególności ważny paszport, wymagane wizy lub inne dokumenty określone przepisami państw, do których podróżuje. Operator nie jest zobowiązany do udzielenia informacji na temat wymaganych dokumentów.

#### 1. III. Rezerwacja

1. Rezerwacji dokonuje się poprzez wypełnienie i wysłanie Formularza dostępnego w Systemie Rezerwacji.
2. Za skutki wynikłe z podania w Formularzu nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
3. Dla rezerwacji dokonanych w systemie Operator nie gwarantuje przyznawania przez Hotele punktów i zniżek w jakichkolwiek programach lojalnościowych oferowanych bezpośrednio przez Hotele.

#### 1. IV. Potwierdzenie rezerwacji i zawarcie umowy

1. Umowę uważa się za skutecznie zawartą po wystawieniu Vouchera w Systemie rezerwacji i przesłaniu go na adres e-mail wskazany w Formularzu.
2. Użytkownik powinien zweryfikować wszelkie dane zawarte w otrzymanym Voucherze i zgłosić niezwłocznie Operatorowi ewentualne niezgodności i błędy.
3. System Rezerwacji zawiera usługi potwierdzane natychmiastowo w trybie automatycznym (on-line) oraz usługi wymagające indywidualnego dodatkowego potwierdzenia jej dostępności w Hotelu (off-line).
4. W przypadku usługi wymagającej dodatkowego potwierdzenia (off-line), odpowiedź jest przesyłana maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych na adres e-mail wskazany przez Rezerwującego w Formularzu.
5. Rezerwacja hotelowa jest gwarantowana przez pierwszą dobę potwierdzonej rezerwacji. W przypadku nieterminowego anulowania lub niepojawienia się klienta w hotelu (no show) rezerwacja zostaje anulowana, a klient obciążony kosztami anulacji zgodnie z ofertą

#### 1. V. Voucher

1. Dokument w wersji elektronicznej wystawiony przez Operatora w Systemie Rezerwacji potwierdzający zawarcie umowy na warunkach określonych w Regulaminie i w ofercie szczegółowej, upoważniający osobę wskazaną w tym dokumencie (Podróżnego) do skorzystania z zakupionych usług.

2. Voucher jest dokumentem imiennym ważnym z dokumentem tożsamości.
3. Voucher zawiera: indywidualny, unikatowy numer, imię i nazwisko Podróżnego, oraz specyfikację usług wraz z potwierdzeniem ich nabycia.
4. Voucher wysyłany jest na wskazany w Formularzu adres poczty e-mail, oraz dostępny jest na Stronie Internetowej w zakładce „Logowanie dla użytkowników”.
5. Zaleca się, aby Podróżny podczas korzystania z zakupionych usług posiadał wydruk Vouchera lub jego obraz na urządzeniu mobilnym.

#### 1. VI. Cena usługi

1. Ceny podana na Formularzu i Voucherze jest ceną całkowitą za zamawianą usługę łącznie ze wszystkimi jej składnikami wymienionymi w ofercie oraz z podatkiem VAT. Jeśli jakaś oferta nie obejmuje śniadania lub obejmuje inne dodatkowe usługi, to taka informacja jest podana w opisie oferty wyświetlanym w Systemie Rezerwacji.
2. Cena potwierdzona w Voucherze jest ostateczna i może ulec zmianie tylko w przypadku zmiany opłat urzędowych, podatków lub wzrostu kursów walut.
3. W okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia świadczeń cena nie może być podwyższona.
4. Opłaty za usługi dodatkowe takie jak np., parking, śniadanie, dostęp do internetu i inne, które nie były wymienione w Voucherze nie zostaną automatycznie doliczone do całkowitej ceny rezerwacji i muszą być uregulowane bezpośrednio w Hotelu.
5. Jeżeli usługi dodatkowe zostaną zamówione za pośrednictwem Operatora zostanie doliczona marża w wysokości 10% do oficjalnej ceny zamówionych usług.
6. Wszelkie opłaty urzędowe (opłata klimatyczna, miejska itp.) powinny być uregulowane przez Klienta bezpośrednio w Hotelu.
7. Wszelkie opłaty za inne dodatkowe świadczenia zamówione bez udziału Operatora np. dodatkowe noclegi powinny być uregulowane przez Klienta bezpośrednio w Hotelu.
8. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Polish Travel Quo Vadis oraz sposób ich naliczania określa Cennik oraz Umowa.
9. Cennik jest dostarczany nieodpłatnie Użytkownikowi wraz z Umową, a także na żądanie Użytkownika.
10. W razie podwyższenia cen za Usługi świadczone Użytkownikowi, Polish Travel Quo Vadis jest obowiązane z wyprzedzeniem, co najmniej 30 dniowym do powiadomienia o tym Użytkownika na piśmie. Polish Travel Quo Vadis nie jest jednak zobowiązane do powiadamiania Użytkownika o zmianie Cennika, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzenia opłat za nowe usługi, lub do zmiany opłat za usługi, nie objęte Umową.
11. Użytkownik, nie później niż 14 dni przed datą podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 10, może doręczyć Polish Travel Quo Vadis pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Użytkownika w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

#### 1. VII. Forma i warunki płatności

1. Podstawową formą płatności są płatności bezgotówkowe kartą kredytową lub debetową oraz e-przelewy.
2. W przypadku płatności karą niezbędne jest podanie przez Użytkownika wszystkich wymaganych danych: imię i nazwisko właściciela karty; rodzaj karty kredytowej; numer karty

kredytowej; data ważności karty kredytowej (miesiąc, rok); kod CVV2/CVC2 (3 ostatnie cyfry znajdujące się na odwrocie karty na pasku do podpisu).

3. Podając dane karty kredytowej Użytkownik wyraża zgodę na obciążenie jego rachunku do wysokości należności za zarezerwowane usługi. Pozytywna autoryzacja karty kredytowej jest równoznaczna z blokadą środków na rachunku Użytkownika.
  4. Mając na uwadze różne formy i sposoby rozliczania kart kredytowych przez banki, może mieć miejsce sytuacja, gdzie konto bankowe Użytkownika zostanie obciążone w walucie obcej. Za koszty przeliczenia waluty obcej na polskie złote, prowizje bankowe pobrane przez bank Użytkownika Operator nie bierze odpowiedzialności.
  5. W przypadku: a) odrzucenia karty kredytowej przez system rozliczeniowy, b) braku możliwości zablokowania na rachunku Użytkownika środków w odpowiedniej wysokości, Operator skontaktuje się z Użytkownikiem telefonicznie lub drogą elektroniczną w celu wyjaśnienia lub ewentualnie ustalenia innej formy płatności. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną zmianę dostępności miejsc i / lub ceny wybranej usługi związaną z opóźnieniem płatności z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
  6. Wymagana kwota, wyliczona w formularzu, zablokowana na karcie kredytowej, zostanie ściągnięta z karty w ciągu do 7 dni od daty dokonania rezerwacji, jednak nie później niż przed rozpoczęciem świadczenia usługi lub przed terminem bezkosztowej anulacji określonym w ofercie.
  7. W przypadku braku możliwości zablokowania należności na poczet zakupu usług we wskazanym powyżej terminie, transakcja jest nieskuteczna, co jest równoznaczne z zerwaniem umowy przez Użytkownika.
  8. W sporadycznych przypadkach, każdorazowo za zgodą Operatora, możliwe jest dokonywanie płatności w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego. Użytkownik zobowiązany jest do dokonania wpłaty oraz przesłania dowodu dokonania płatności mailem lub faksem na numer: (022) 322 85 44 lub (022) 322 85 43. Zaksięgowanie płatności na koncie bankowym Operatora jest warunkiem koniecznym do zawarcia umowy i wystawienia Vouchera. W przypadku braku płatności rezerwacja jest nieskuteczna co jest równoznaczne z zerwaniem umowy przez Użytkownika.
  9. Płatności przelewem lub przekazem pocztowym należy dokonywać na rachunek Operatora w mBanku nr 07 1140 1010 0000 5467 0500 1001.
  10. Autoryzacja i rozliczenie transakcji płatnych kartą kredytową lub e-przelewem odbywa się przy użyciu terminala na stronie internetowej poprzez bezpośrednie połączenie za pomocą szyfrowanego 128 bitowego protokołu z serwerem firmy autoryzującej. Transakcja z podaniem danych karty kredytowej lub danych e-przelewu jest transakcją w pełni bezpieczną. Dane niezbędne do dokonania transakcji są na trwałe zaszyfrowane, a Operator nie ma dostępu do tych danych.
  11. Podanie błędnych danych karty kredytowej (np. błędny numer lub datę ważności) spowoduje odrzucenie transakcji. Używanie cudzej karty kredytowej jest przestępstwem przeciw mieniu i podlega karze.
1. VIII. Fakturowanie usług
    1. Operator ma obowiązek wystawienia faktury VAT bezzwłocznie po uzyskaniu wpłaty, ale nie później niż 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym wystawiono Voucher lub otrzymano zapłatę.
    2. Dla osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej Operator ma obowiązek wystawienia faktury VAT wyłącznie "na żądanie".

3. Jeżeli Klient nie wypełnił danych niezbędnych do wystawienia faktury, Operator uzna, iż rezerwacji dokonała osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej, która nie zażądała wystawienia faktury VAT.
4. Faktura zostanie przesłana w formie elektronicznej, o której mowa w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 17.12.2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. z 2010 r. nr 249, poz. 1661).
5. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, o której mowa w § 3 ust. 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17.12.2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. z 2010 r. nr 249, poz. 1661).
6. Faktury doręczane będą w formacie PDF na adres poczty elektronicznej wskazany w Formularzu Systemu Rezerwacji oraz dostępne będą po zalogowaniu na Stronie Internetowej.
7. Faktury w wersji papierowej będą dostępne do odbioru "na żądanie" w siedzibie Operatora.

#### 1. IX. Reklamacje dotyczące działania Systemu Rezerwacji oraz Operatora

1. Wszelkie reklamacje dotyczące działania Systemu Rezerwacji na stronie internetowej oraz Operatora dotyczące dokonanych rezerwacji, wystawionych Voucherów, niezgodności oferty, jakości usług świadczonych przez Operatora, powinny być składane pisemnie za pośrednictwem Formularza dostępnego na stronie internetowej, lub bezpośrednio w siedzibie Operatora w terminie 30 dni od momentu reklamowanego zdarzenia. Klient może zgłosić reklamację po tym terminie, jeżeli z nie z własnej winy nie mógł tego terminu dotrzymać. W takim wypadku powinien zgłosić reklamację niezwłocznie, gdy będzie mógł. Operator potwierdza Klientowi fakt wpływu reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: oznaczenie Użytkownika Systemu tj. imię, nazwisko, adres zamieszkania (może zawierać także adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy, ułatwiający kontakt z Użytkownikiem), numer lub inne oznaczenie reklamowanej rezerwacji oraz szczegółowy opis faktu lub usługi będących przedmiotem reklamacji wraz z ewentualnymi załącznikami dokumentującymi podnoszone przez Użytkownika fakty.
3. Operator rozpoznaje złożone reklamacje w terminie 30 dni od momentu potwierdzenia Użytkownikowi faktu jej wpłynięcia.
4. W przypadku reklamacji dotyczącej nienależytego wykonania przez Hotel usługi zakwaterowania Operator przekaze reklamację niezwłocznie do Hotelu.

#### 1. X. Zakres odpowiedzialności Operatora

1. Operator odpowiada na zasadach ogólnych za szkodę powstałą w związku z usterkami, wadami, przerwami funkcjonowania Systemu Rezerwacji.
2. Operator zastrzega, że korzystanie z Systemu Rezerwacji odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Użytkownika. Operator nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie to przebiegało będzie bez usterek, wad, przerw czy braku możliwości połączenia z Systemem Rezerwacji i co do tego, że rezultat poszukiwań w Internecie sprostą oczekiwaniom Użytkownika co do merytorycznej zawartości, dokładności czy przydatności uzyskanych informacji.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Systemu Rezerwacji z przyczyn niezależnych od Operatora (np. ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Operatora).
4. Operator ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Systemu Rezerwacji na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.

5. W przypadku, gdy realizacja zakupionych usług jest niemożliwa Operator zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Użytkownika.
6. W przypadku gdy realizacja zakupionej usługi okaże się niemożliwa do wykonania z przyczyn niezależnych od Operatora, Operator zobowiązuje się do realizacji usługi zastępczej o standardzie nie niższym oraz w terminie, który został określony w dokumentach podróży.
7. W wyżej wymienionej sytuacji Użytkownik powinien niezwłocznie powiadomić Operatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę lub czy odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych przedpłat. Zwrot zostanie dokonany w takiej formie w jakiej została dokonana przedpłata, czyli odpowiednio przelewem, przekazem lub poprzez uznanie karty kredytowej.
8. Użytkownik może wyrazić zgodę na realizację usługi zastępczej o niższym standardzie, wówczas otrzyma zwrot różnicy w cenie.
9. Użytkownik może bez zgody Operatora przenieść na innego Podróżnego prawa do realizacji zakupionych świadczeń, jeżeli jednocześnie inny Podróżny przejmie wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i obowiązków jest skuteczne wobec Operatora, jeżeli Użytkownik powiadomi go o tym przed terminem anulacji zgodnym z Regulaminem i warunkami oferty.
10. Operator ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy do dwukrotnej ceny usługi względem każdego Podróżnego. Ograniczenie to nie dotyczy szkód na osobie.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, które spowodowane jest przez: działalnie lub zaniechanie Klienta; działanie lub zaniechanie osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć; siłę wyższą.
12. Wyłączenie z odpowiedzialności opisane w pkt.11 nie zwalnia Operatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania usługi pomocy poszkodowanemu Klientowi.
13. Operator niniejszym potwierdza, że zawarł umowę ubezpieczenia Organizatora Turystyki zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz umowę ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej prowadzonej działalności gospodarczej.

## 1. XI. Ochrona danych osobowych

1. Operator w pełni respektuje prawo do prywatności i ochrony danych osobowych Użytkowników i niniejszym oświadcza, iż nie udostępnia informacji o Użytkownikach stronie trzeciej w celach innych niż realizacja zakupionych przez Użytkowników usług. W przypadku korzystania z Systemu Rezerwacji, Użytkownicy proszeni będą o podanie określonych danych osobowych, niezbędnych do prawidłowego dokonania rezerwacji i realizacji zakupionych usług. W związku z charakterem usług, jakimi są zapytania o rezerwację i zakup usługi informacje zawierające między innymi imię, nazwisko, oraz w przypadku dzieci, młodzieży i seniorów wiek, mogą być przekazywane bezpośrednio do systemów rezerwacji, hoteli lub ubezpieczyciela.
2. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik potwierdza prawdziwość podanych przez siebie danych osobowych i zgodnie z art. 23 Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. i wyraża zgodę na ich przechowywanie i przetwarzanie w bazie danych Operatora. Dane te będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji zakupionych usług, ułatwienia dokonywania kolejnych rezerwacji zgodnie z przepisami Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
3. Użytkownikom oraz Pasażerom przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych i ich aktualizacji oraz prawo do ich usunięcia.

## 1. XII. Postanowienia końcowe

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu są interpretowane zgodnie z polskim prawem, a wszelkie spory mogące powstać na tle jego stosowania rozstrzygane są według prawa polskiego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów mogących wyniknąć na tle stosowania niniejszego Regulaminu jest rzeczowo i miejscowo właściwy Sąd powszechny.
4. Regulamin został stworzony w języku polskim, a następnie przetłumaczony na język angielski. W razie rozbieżności pomiędzy dwiema wersjami językowymi, za rozstrzygające przyjmuje się zapisy wersji polskiej.
5. Operator zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w treści Regulaminu z ważnych przyczyn w dowolnym czasie.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 19 września 2016 roku do odwołania.