

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWSÓW
INTERNETOWYCH TRAVELONE.PL
(„REGULAMIN”)**

Niniejszy Regulamin oraz [Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną](#) przez Travelplanet.pl S.A. poprzez serwisy internetowe Travelone.pl mają zastosowanie do usług świadczonych przez Travelplanet.pl S.A. poprzez Serwisy **Travelone.pl**.

Spis treści:

- §1 Postanowienia ogólne
- §2 Definicje
- §3 Zasady zakupu imprezy turystycznej
- §4 Rezerwacja imprezy turystycznej
 - 4.1 Serwisy
 - 4.2 Centrum Rezerwacji Telefonicznej pod numerami 12 424 30 50 oraz 801 451 401
 - 4.3 Punkty Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl
- §5 Metody płatności
 - 5.1. Przelew internetowy
 - 5.2. Karta kredytowa
 - 5.3. Przelew tradycyjny
 - 5.4. Gotówka
- §6 Cena imprezy turystycznej
- §7 Formy odbioru i dostarczania dokumentów
- §8 Warunki zmiany lub anulowania rezerwacji przez Klienta
- §9 Warunki zmiany lub anulowania rezerwacji przez Organizatora
- §10 Obsługa posprzedażowa
- §11 Reklamacje
- §12 Ubezpieczenie dodatkowe
- §13 Ochrona danych osobowych
- §14 Postanowienia końcowe

§1 Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do świadczonych przez Travelplanet.pl S.A. usług w zakresie pośrednictwa w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz Organizatorów turystyki, których gotowe programy są dostarczane przez Organizatorów turystyki i które są dostępne w Serwisach Travelone.pl. Regulamin określa również warunki zawierania i rozwiązywania umów za pośrednictwem Travelplanet.pl, formy i sposoby płatności oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

1.2. Ustne lub pisemne informacje, w tym informacje handlowe, prezentowane ceny, materiały, w tym broszury, foldery i katalogi prezentowane w Serwisach Travelone.pl, prezentowane telefonicznie poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej Travelplanet.pl oraz wysyłane przez Travelplanet.pl na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 i następných ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny.

1.3. Udostępnione funkcjonalności i informacje wspierające wyszukiwanie oferty w Serwisach Travelone.pl mają charakter poglądowy. Decydująca treść jest zawarta w opisie katalogowym imprezy turystycznej Organizatora turystyki.

1.4. Zdjęcia obiektów (hotelu) mają charakter poglądowy, z tego względu rzeczywisty wygląd może różnić się od prezentowanego na zdjęciach. Decydująca treść jest zawarta w opisie katalogowym imprezy turystycznej Organizatora turystyki.

§2 Definicje

2.1. Organizatorzy turystyki – przedsiębiorcy organizujący imprezę turystyczną w rozumieniu ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych, z którymi Travelplanet.pl S.A. współpracuje jako agent turystyczny.

2.2. Agent turystyczny - przedsiębiorca, którego działalność zgodnie z art. 758 i następnymi ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o imprezę turystyczną na rzecz Organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.

2.3. Travelplanet.pl - Travelplanet.pl S.A. z siedzibą we Wrocławiu, kod pocztowy 53-238, ul. Ostrowskiego 9, KRS 0000055057, NIP 897-16-52-554, wysokość kapitału zakładowego 12 040 147,00 zł, działa na podstawie umów agencyjnych zawartych z Organizatorami Turystyki jako agent turystyczny stale pośrednicząc w zawieraniu umów o imprezę turystyczną na rzecz organizatorów turystyki posiadających wpis do rejestru lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.

2.4. Serwisy – serwisy internetowe należące do grupy Travelone.pl, których szczegółowy spis i adresy internetowe określa [niniejszy spis](#), za pośrednictwem, których spółka Travelplanet.pl S.A. świadczy usługi drogą elektroniczną, usługi na odległość poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej Travelplanet.pl oraz usługi w stacjonarnych Punktach Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl. Do Klientów korzystających z Serwisów zastosowanie ma również m.in. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dostępny na stronie Serwisów.

2.5. Impreza turystyczna - co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu.

2.6. Klient – osoba, która korzysta z usług Travelplanet.pl za pośrednictwem Serwisów, Centrum Rezerwacji Telefonicznej Travelplanet.pl lub z Punktu Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl i zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o imprezę turystyczną na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.

2.7. Doradca – osoba reprezentująca Travelplanet.pl w procesie rezerwacji imprezy turystycznej lub zawierania Umowy.

2.8. Zamówienie wstępne – wstępna deklaracja przez Klienta woli zawarcia umowy o imprezę turystyczną za pośrednictwem Travelplanet.pl

2.9. Umowa – umowa o imprezę turystyczną zawierana pomiędzy Klientem a Organizatorem Turystyki za pośrednictwem Travelplanet.pl

2.10. Warunki uczestnictwa – dokument sporządzony przez Organizatora Turystyki określający prawa i obowiązki Klienta i Organizatora Turystyki w związku ze świadczeniem przez Organizatora usług turystycznych; Warunki uczestnictwa są integralną częścią Umowy i są dostępne w Serwisach w sekcji „Ważne dokumenty” na każdej stronie opisującej konkretną imprezę turystyczną oraz w Punkcie Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl.

§3 Zasady zakupu imprezy turystycznej

3.1. Każdy Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią i stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu od momentu podjęcia jakichkolwiek czynności zmierzających do skorzystania z usług świadczonych przez Travelplanet.pl za pośrednictwem Serwisów, poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej Travelplanet.pl oraz w stacjonarnych Punktach Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl.

3.2. Korzystając z usług świadczonych przez Travelplanet.pl za pośrednictwem Serwisów, poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej Travelplanet.pl oraz w stacjonarnych Punktach Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl Klient akceptuje warunki określone w niniejszym Regulaminie i ponosi odpowiedzialność za podjęte działania wynikające z korzystania z tych usług. W przypadku braku akceptacji przez Uczestnika postanowień niniejszego Regulaminu Klient powinien powstrzymać się od korzystania z usług Travelplanet.pl za pośrednictwem Serwisów.

3.3. Korzystając z usług świadczonych przez Travelplanet.pl za pośrednictwem Serwisów, w tym w szczególności rezerwując imprezę turystyczną poprzez Serwisy w procedurze krok-po-kroku, jak również korzystając z usług świadczonych przez Travelplanet.pl poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej Travelplanet.pl, Klient wyraża zgodę na przesyłanie mu przez Travelplanet.pl dokumentów w formie elektronicznej na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej oraz zobowiązuje się do zapoznawania się z ich treścią.

3.4. Korzystanie z usług świadczonych przez Travelplanet.pl przez Klienta możliwe jest tylko we własnym imieniu. Jeśli Klient czyni to w imieniu lub na rzecz osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo do działania w jej imieniu. Za działanie Klienta w imieniu lub na rzecz osób trzecich bez ważnego pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic Klient ponosi pełną odpowiedzialność.

3.5. Korzystanie z usług świadczonych przez Travelplanet.pl przez Klienta z użyciem fałszywego nazwiska lub imienia, a także z użyciem cudzego nazwiska lub imienia bez ważnego pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic jest niedopuszczalne i naraża Klienta na odpowiedzialność cywilną oraz karną.

3.6. Klient przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapoznanie się oraz przez pozostałych uczestników przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w dziale Informacje konsularne pod adresem: http://www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrzezenia/. Dodatkowo, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klient i uczestnicy mają obowiązek bieżącego zapoznawania się z informacjami dotyczącymi danego kraju w zakresie bezpieczeństwa, zagrożeń oraz konfliktów i innych sytuacji nadzwyczajnych, które dostępne są na wyżej wymienionym oficjalnym serwisie MSZ.

3.7. Korzystając z usług świadczonych przez Travelplanet.pl, w szczególności dokonując zamówienia wstępnego lub rezerwując imprezę turystyczną, Klient potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje zapisy

niniejszego Regulaminu, Umową o imprezę turystyczną, Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki, Warunkami ubezpieczenia oraz wszelkimi informacjami, komunikatami i ostrzeżeniami dla podróżujących wystawianych przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych.

3.8. Klient ponosi odpowiedzialność za zgodność podanych danych osoby, na którą zostało złożone zamówienie wstępne, a także danych osób wskazanych w zamówieniu wstępnym oraz danych osób objętych rezerwacją imprezy turystycznej z danymi tych osób w paszporcie albo w dowodzie osobistym w przypadku podróży na terenie Unii Europejskiej.

3.9. Klienta i uczestnicy w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej zobowiązani są posiadać ważne i aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy turystycznej.

3.10. Klient i uczestnicy przed zawarciem umowy o imprezy turystycznej zobowiązani są do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz sanitarnych kraju docelowego, a także zapoznawania się z informacjami dotyczącymi danego kraju w zakresie bezpieczeństwa, zagrożeń oraz konfliktów i innych sytuacji nadzwyczajnych, które dostępne są na oficjalnym serwisie MSZ polakzagranica.msz.gov.pl

3.11. Klient i uczestnicy wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej zobowiązani są posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski) oraz wizę turystyczną, przy wyjeździe do krajów, w których jest to konieczne. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest ważny dowód osobisty (minimum 3 miesiące od daty powrotu do Polski) lub paszport. Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek. Data ważności dokumenty nie może upływać przed planowanym zakończeniem podróży. Niektóre państwa wymagają, aby paszport lub dowód osobisty w momencie wjazdu pozostawał ważny przez minimalny wyznaczony przez nie okres czasu. Obywatele polscy, legitymujący się paszportem zagranicznym korzystający z usług Travelplanet.pl SA, zobowiązani są zapoznać się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego w odpowiednich placówkach dyplomatycznych i bezwzględnie ich przestrzegać. Obywatele innych narodowości niż polska zobowiązani są zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych swojego obywatelstwa oraz ich bezwzględnie przestrzegać. Wszelkie niezbędne i szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej MSZ polakzagranica.msz.gov.pl

3.12. Dokumentem uprawniającym do przekroczenia granicy jest paszport, a w niektórych krajach dodatkowo wiza, natomiast do krajów należących do Unii Europejskiej – dowód osobisty lub paszport. Paszport lub dowód osobisty wymagany jest także dla dzieci i niemowląt. Prawo jazdy, legitymacja szkolna bądź akt urodzenia dziecka w żadnym wypadku nie dają mu prawa do przebywania na terenie obcego państwa. Należy sprawdzić ważność swojego paszportu, dowodu osobistego i upewnić się co do konieczności posiadania innych dokumentów np. wiza, wymaganych przepisami kraju docelowego w zależności od posiadanego obywatelstwa.

3.13. Czas oczekiwania na paszport wynosi od miesiąca do 6 tygodni. Czas oczekiwania na paszport tymczasowy wydawany małoletnim, którzy nie ukończyli 5 roku życia, wynosi od 3 tygodni do 30 dni. Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty, wiza) prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za

granicę. Dane uczestnika (nazwisko, imię, data urodzenia) wpisane w dokumentach podróży (bilet lotniczy, voucher hotelowy, wiza) muszą być zgodne z danymi w paszporcie lub dowodzie osobistym. Podczas podróży paszport lub dowód osobisty należy mieć zawsze przy sobie, a nie w bagażu głównym. Travelplanet.pl SA nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od Travelplanet.pl S.A.

3.14. Wyjeżdżający za granicę zobowiązani są do zapoznania się z informacjami nt. aktualnych zagrożeń oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego gis.gov.pl. W przypadku wątpliwości, należy skonsultować się z lekarzem medycyny podróży. Aby uniknąć zakażenia lub zachorowania na chorobę zakaźną w trakcie podróży za granicę oraz w trakcie pobytu w danym kraju, należy pamiętać o kilku podstawowych zasadach (jak mycie rąk przed posiłkami, mycie owoców i warzyw, a także picie tylko wody pochodzącej z bezpiecznego źródła), których przestrzeganie z pewnością pozwoli na uniknięcie zachorowania i sprawi, że wyjazd będzie bezpieczny.

§4 Rezerwacja imprezy turystycznej

Zarezerwowanie imprezy turystycznej przez Klienta może odbyć się przez:

4.1 Serwisy

W ramach Serwisów Travelplanet.pl umożliwiona rezerwacja imprezy turystycznej na dwa sposoby: z pomocą Doradcy oraz korzystając z Serwisu w procedurze krok-po-kroku. Klient korzystając z Serwisów dokonuje wyboru, z której formy rezerwacji imprezy turystycznej będzie korzystał.

4.1.1 Rezerwacja imprezy turystycznej przez Serwisy z pomocą Doradcy

4.1.1.1 Korzystając z wyszukiwarki dostępnej w Serwisach Klient określa parametry interesującej go imprezy turystycznej.

4.1.1.2 Po wyświetleniu listy porównawczej z imprezami turystycznymi spełniającymi wskazane przez Klienta kryteria wyszukiwania Klient wybiera jedną z imprez turystycznych prezentowanych przez Serwisach.

4.1.1.3 Po dokładnym zapoznaniu się z opisem imprezy turystycznej, w tym jej ceną, dostępnością, Organizatorem imprezy turystycznej oraz Warunkami uczestnictwa Organizatora turystyki Klient przechodzi do strony zamówienia wstępnego, na której znajduje się formularz zamówienia wstępnego (zwany dalej Formularzem), do którego należy wprowadzić prawidłowe dane osobowe Klienta niezbędne do dokonania zamówienia wstępnego: imię, nazwisko, adres poczty e-mail, numer telefonu kontaktowego.

4.1.1.4. Po wprowadzeniu danych i wysłaniu przez Klienta Formularza zamówienia wstępnego do Travelplanet.pl, z Klientem kontaktuje się Doradca, w celu potwierdzenia założenia zamówienia wstępnego.

4.1.1.5. Po wysłaniu przez Klienta Formularza, Klient może za pośrednictwem Serwisów uzupełnić dane uczestników wyjazdu lub skorzystać w tym celu z pomocy Doradcy. Klient zobowiązany jest do podania swoich danych osobowych takich jak: imię, nazwisko, adres poczty e-mail, numer telefonu kontaktowego i miejsce zamieszkania; a także danych wszystkich Uczestników wyjazdu: imię, nazwisko oraz datę urodzenia.

4.1.1.6. Po potwierdzeniu przez Klienta złożenia zamówienia wstępnego, na adres poczty e-mail podany przez Klienta w Formularzu Doradca przesyła potwierdzenie złożenia zamówienia wstępnego oraz link do strony umożliwiającej dokonanie płatności. Aby przejść do płatności Klient zaznacza, że akceptuje – po uprzednim zapoznaniu się z ich treścią następujące dokumenty:

a. niniejszy Regulamin,

b. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Travelplanet.pl poprzez Serwisy Travelone.pl,

c. Warunki Umowy o imprezę turystyczną Organizatora turystyki,

d. Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki,

e. Warunki Ubezpieczenia Dodatkowego w przypadku zawierania z podmiotem trzecim świadczącym usługi ubezpieczeniowe przez Klienta umowy dodatkowego ubezpieczenia podróznego oraz/lub ubezpieczenia kosztów rezygnacji, oraz składa oświadczenie woli, iż wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Travelplanet.pl poprzez zaznaczenie pola w formie check-box.

4.1.1.7. Dokonanie przez Klienta wpłaty za imprezę turystyczną jest jednoznaczne z akceptacją przez Klienta warunków Umowy o imprezę turystyczną, Warunków uczestnictwa Organizatora turystyki, warunków niniejszego Regulaminu, warunków Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez Travelplanet.pl poprzez Serwisy Travelone.pl. Ze względu na bezpieczeństwo Klienta, każde zamówienie wstępne jest dodatkowo weryfikowane przez Travelplanet.pl m.in. pod względem prawidłowości skalkulowanej ceny dla danej imprezy turystycznej i jej elementów składowych, terminu, dostępności imprezy turystycznej, zakresu świadczeń objętych ceną i Warunków uczestnictwa danego Organizatora turystyki.

4.1.1.8. W przypadku, kiedy weryfikacja jest pozytywna Travelplanet.pl zatwierdza wpłatę dokonaną przez Klienta, a następnie dokonuje rezerwacji imprezy turystycznej w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki. Z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora turystyki zawarta zostaje umowa o imprezę turystyczną między Klientem a Organizatorem turystyki. Komplet dokumentów: Umowa o imprezę turystyczną, Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki i potwierdzenie rezerwacji zostaje dostarczony Klientowi na wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia wstępnego adres poczty e-mail.

4.1.1.9. W przypadku wykrycia rozbieżności dotyczących zamawianej imprezy turystycznej, w szczególności jej ceny, terminu, dostępności lub świadczeń objętych ceną pomiędzy zamówieniem wstępnym założonym przez Klienta, a danymi źródłowymi w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki, Klient zostanie poinformowany o tym fakcie telefonicznie przez Doradcę lub w na wskazany przez Klienta adres poczty e-mail. W takim przypadku, gdy Klient zaakceptuje zmodyfikowane warunki rezerwowanej imprezy turystycznej, Travelplanet.pl zatwierdzi dokonaną wpłatę na poczet ceny imprezy turystycznej ze zmodyfikowanymi warunkami i po uzyskaniu od Klienta ewentualnej dopłaty ceny za imprezę turystyczną Travelplanet.pl dokona rezerwacji imprezy turystycznej w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki. Dalej zastosowanie ma odpowiednio § 4 pkt 4.1.1.8. oraz

4.1.1.10. Jeśli cena nowej imprezy turystycznej jest niższa, Travelplanet.pl zwróci Klientowi powstałą nadpłatę. Jeśli Klient nie wyrazi zgody na dokonanie zmiany w zamówieniu wstępnym, to wówczas zamówienie wstępne zostanie anulowane przez Travelplanet.pl bez ponoszenia kosztów przez Klienta, a kwota wpłacona na poczet imprezy turystycznej zostanie w całości zwrócona Klientowi.

4.1.1.10. Po dostarczeniu przez Travelplanet.pl na wskazany przez Klienta adres poczty e-mail Umowy o imprezę turystyczną, Klient jest zobowiązany niezwłocznie wydrukować i własnoręcznie podpisać

egzemplarz umowy. Skan podpisanej umowy Klient przesyła drogą elektroniczną (najpóźniej do dnia poprzedzającego wylot) mailem na adres: cc@travelplanet.pl lub - po zeskanowaniu - faksem na numer: (+48) 71 343 84 20. Jednocześnie zawierając Umowę o imprezę turystyczną Klient zobowiązuje się odesłać podpisany egzemplarz umowy na adres: Travelplanet.pl S.A., ul. Ostrowskiego 9, 53-238 Wrocław pod rygorem odpowiedzialności za niewykonanie tego zobowiązania.

4.1.2. Rezerwacja imprezy turystycznej przez Serwisy w procedurze krok-po-kroku

4.1.2.1. Korzystając z wyszukiwarki dostępnej w Serwisach Klient określa parametry interesującej go imprezy turystycznej.

4.1.2.2. Po wyświetleniu listy porównawczej z imprezami turystycznymi spełniającymi wskazane przez Klienta kryteria wyszukiwania Klient wybiera jedną z imprez turystycznych prezentowanych przez Serwisy. Po dokładnym zapoznaniu się z opisem imprezy turystycznej, w tym jej ceną, opisem hotelu, Warunkami uczestnictwa Organizatora turystyki Klient przechodzi do strony zamówienia wstępnego, na której znajduje się formularz zamówienia wstępnego (zwany dalej Formularzem), do którego należy wprowadzić prawidłowe dane osobowe Klienta niezbędne do dokonania zamówienia wstępnego: imię, nazwisko, adres poczty e-mail, numer telefonu kontaktowego.

4.1.2.3. Po sprawdzeniu dostępności imprezy turystycznej przez system informatyczny Travelplanet.pl Klient przechodzi do strony Formularza zamówienia wstępnego, na której należy wpisać prawidłowe dane płatnika. W następnym kroku Klient wprowadza do Formularza dane wszystkich uczestników imprezy turystycznej. Klient zobowiązany jest do podania swoich danych osobowych takich jak: imię, nazwisko, adres poczty e-mail, numer telefonu kontaktowego i miejsce zamieszkania; a także danych wszystkich Uczestników wyjazdu: imię, nazwisko oraz datę urodzenia.

4.1.2.4. Po wprowadzeniu danych i wysłaniu Formularza system informatyczny Travelplanet.pl sprawdza dostępność wybranej przez Klienta imprezy turystycznej i jej cenę. Ze względu na bezpieczeństwo Klienta, każde zamówienie wstępne jest dodatkowo weryfikowane przez system informatyczny Travelplanet.pl m.in. pod względem prawidłowości skalkulowanej ceny dla danej imprezy turystycznej i jej elementów składowych, terminu, dostępności imprezy turystycznej, zakresu świadczeń objętych ceną oraz możliwości złożenia opcji dla wybranej imprezy turystycznej. Możliwe są niewielkie rozbieżności cenowe pomiędzy ceną imprezy turystycznej wyświetlaną na stronach Serwisów, a ceną widniejącą na Formularzu zamówienia wstępnego. Cena wskazana na Formularzu zamówienia wstępnego jest aktualną ceną imprezy turystycznej podaną przez Organizatora turystyki w momencie składania zamówienia wstępnego.

4.1.2.5. W przypadku kiedy istnieje możliwość założenia opcji w systemie informatycznym Travelplanet.pl Klient otrzymuje potwierdzenie zamówienia wstępnego wraz z informacją o terminie ważności założonej opcji oraz możliwością przejścia do modułu płatności Travelplanet.pl.

4.1.2.6. W przypadku kiedy potwierdzona zostanie cena i dostępność imprezy turystycznej, ale brak jest możliwości założenia opcji w systemie informatycznym Travelplanet.pl, Klient otrzymuje potwierdzenie zamówienia wstępnego wraz z informacją, że rezerwację będzie można założyć dopiero pod dokonaniu płatności. Klient ma możliwość przejścia do modułu płatności Travelplanet.pl.

4.1.2.7. W przypadku kiedy brak jest możliwości założenia opcji w Systemie, nie ma możliwości potwierdzenia ceny lub dostępności miejsc u Organizatora turystyki lub System wykryje rozbieżności dotyczące rezerwowanej przez Klienta imprezy turystycznej a danymi źródłowymi w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki, Klient otrzymuje potwierdzenie zamówienia wstępnego wraz

z informacją, że z Klientem skontaktuje się Doradca. W dalszej kolejności § 4 pkt 4.1.1.4 – 4.1.1.10 niniejszego Regulaminu odpowiednio znajdują zastosowanie.

4.1.2.8. Aby przejść do modułu płatności Klient zaznacza, że akceptuje – po uprzednim zapoznaniu się z ich treścią następujące dokumenty:

a. niniejszy Regulamin,

b. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Travelplanet.pl poprzez Serwisy Travelone.pl,

c. Warunki Umowy o imprezę turystyczną,

d. Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki,

e. Warunki Ubezpieczenia Dodatkowego w przypadku zawierania z podmiotem trzecim świadczącym usługi ubezpieczeniowe przez Klienta umowy dodatkowego ubezpieczenia podróznego oraz/lub ubezpieczenia kosztów rezygnacji,

f. składa oświadczenie woli, iż wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Travelplanet.pl poprzez zaznaczenie pola w formie check-box.

4.1.2.9. Dokonanie przez Klienta wpłaty za imprezę turystyczną jest jednoznaczne z akceptacją przez Klienta warunków Umowy, Warunków uczestnictwa Organizatora turystyki, warunków niniejszego Regulaminu, warunków Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez Travelplanet.pl poprzez Serwisy Travelone.pl.

4.1.2.10. W przypadku, kiedy Klient skorzysta z modułu płatności znajdującego się w Serwisach i okona zapłaty za imprezę turystyczną Travelplanet.pl zatwierdza wpłatę dokonaną przez Klienta, a następnie dokonuje rezerwacji imprezy turystycznej w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki. Z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora turystyki zawarta zostaje umowa o imprezę turystyczną między Klientem a Organizatorem turystyki. Komplet dokumentów: Umowa o imprezę turystyczną, Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki zostaje doręczony Klientowi na wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia wstępnego adres poczty e-mail.

4.1.2.11. Po dostarczeniu przez Travelplanet.pl na wskazany przez Klienta adres poczty e-mail Umowy o imprezę turystyczną, Klient jest zobowiązany niezwłocznie wydrukować i własnoręcznie podpisać egzemplarz umowy. Skan podpisanej umowy Klient przesyła drogą elektroniczną (najpóźniej do dnia poprzedzającego wylot) mailem na adres: cc@travelplanet.pl lub - po zeskanowaniu - faksem na numer: (+48) 71 343 84 20. Jednocześnie zawierając umowę o imprezę turystyczną Klient zobowiązuje się odesłać podpisany egzemplarz umowy na adres: Travelplanet.pl S.A., ul. Ostrowskiego 9, 53-238 Wrocław pod rygorem odpowiedzialności za niewykonanie tego zobowiązania.

4.1.2.12. W niniejszej procedurze zastosowanie znajduje odpowiednio § 4 pkt 4.1.1.8 niniejszego Regulaminu.

4.2. Centrum Rezerwacji Telefonicznej pod numerami 12 424 30 50 oraz 801 451 401

4.2.1. Po uzyskaniu połączenia z Doradcą Travelplanet.pl w Centrum Rezerwacji Telefonicznej Klient podaje kod konkretnej imprezy turystycznej, którą jest zainteresowany lub ogólne preferencje dotyczące imprezy turystycznej. Kod znajduje się w prawym górnym rogu na każdej stronie opisującej konkretną imprezę turystyczną.

4.2.2. Doradca Travelplanet.pl wypełnia formularz na podstawie danych przekazanych przez Klienta oraz potwierdza dostępność miejsc i weryfikuje ostateczną cenę wybranej przez Klienta imprezy turystycznej lub przedstawia Klientowi wybrane imprezy turystyczne odpowiadające podanym preferencjom przez Klienta.

4.2.3. Po potwierdzeniu przez Klienta zamiaru rezerwacji konkretnej imprezy turystycznej, Doradca przesyła link do strony umożliwiającej złożenie zamówienia wstępnego i dokonanie płatności przez Klienta. W niniejszej procedurze rezerwacji odpowiednie zastosowanie znajduje § 4 pkt 4.1.1.5. – 4.1.1.10. niniejszego Regulaminu.

4.3. Punkty Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl

4.3.1. Podczas bezpośredniej wizyty w Punkcie Obsługi Klienta, Klient podaje kod konkretnej imprezy turystycznej wyszukanej w Serwisach, którą jest zainteresowany lub ogólne preferencje dotyczące imprezy turystycznej. Kod znajduje się w prawym górnym rogu na każdej stronie opisującej konkretną imprezę turystyczną.

4.3.2. Doradca Travelplanet.pl wypełnia formularz na podstawie danych przekazanych przez Klienta oraz potwierdza dostępność miejsc i weryfikuje ostateczną cenę wybranej przez Klienta imprezy turystycznej lub przedstawia Klientowi wybrane imprezy turystyczne odpowiadające podanym preferencjom

4.3.3. Po potwierdzeniu przez Klienta zamiaru zakupu konkretnej imprezy turystycznej, Klient podpisuje Umowę oraz akceptuje Warunki uczestnictwa Organizatora. Odpowiednie zastosowanie znajduje § 4 pkt 4.1.1.5. – 4.1.1.10. niniejszego Regulaminu.

§5 Metody płatności

5.1. Przelew internetowy

5.1.1. Wybór metody płatności w postaci przelewu internetowego umożliwia natychmiastowe potwierdzenie zawarcia Umowy.

5.1.2. Wybierając płatność przelewem internetowym Klient zostaje przekierowany (po kliknięciu linka wysłanego mailem na adres wskazany w Formularzu lub korzystając z platform umożliwiających bezpieczne przeprowadzenie płatności internetowych – dotPay, PayByNet lub Przelewy24) do strony logowania banku, w którym Klient osiada rachunek bankowy, gdzie koniecznym jest zalogowanie się przez Klienta do swojego konta bankowego.

5.1.3. Po zalogowaniu się, Klient zostanie przekierowany do wypełnionego formularza przelewu. Po potwierdzeniu przelewu według zasad banku Klienta, bankowy przelew elektroniczny z płatnością za zarezerwowaną imprezę turystyczną zostanie zlecony przez Klienta.

5.1.4. Po dokonaniu poprawnej autoryzacji przelewu i płatności za imprezę turystyczną, bank blokuje środki pieniężne na rachunku bankowy Klienta, stanowiące pełną wpłatę za zarezerwowaną imprezę turystyczną. Czynność ta jest niezależna od Travelplanet.pl S.A.

5.1.5. W przypadku braku możliwości zablokowania przez bank Klienta środków pieniężnych na koncie bankowym Klienta, Umowa nie zostaje zawarta.

5.2. Karta kredytowa

5.2.1. W Punkcie Obsługi Klienta płatność kartą kredytową jest realizowana przez tradycyjny terminal dokonywania płatności przeznaczony dla kart płatniczych i kredytowych.

5.2.2. Płatności kartą kredytową może dokonać właściciel karty lub osoba przez niego upoważniona. Używanie cudzej karty kredytowej bez upoważnienia w celu opłacenia zarezerwowanej imprezy turystycznej jest w świetle prawa karnego przestępstwem i Klient naraża się na odpowiedzialność karną. Wszelkie próby dokonania określonego powyżej przestępstwa będą natychmiast zgłaszane przez Travelplanet.pl odpowiednim organom ścigania.

5.2.3. Po dokonaniu autoryzacji płatności Klienta za zarezerwowaną imprezę turystyczną, wystawca karty, którą dokonano płatności, blokuje środki pieniężne na rachunku bankowym w banku Klienta, stanowiące pełną wpłatę za zarezerwowaną imprezę turystyczną. Czynność ta jest niezależna od Travelplanet.pl.

5.2.4. W przypadku braku możliwości zablokowania środków pieniężnych na koncie bankowym Klienta, Umowa nie zostaje zawarta.

5.3. Przelew tradycyjny

5.3.1. Płatności należy dokonać na konto wskazane w potwierdzeniu złożenia zamówienia wstępnego lub na konto wskazane przez Doradcę w przypadku zakupu imprezy turystycznej w Punkcie Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl.

5.3.2. Zlecając wykonanie przelewu, w tytule przelewu Klient zobowiązany jest wpisać numer płatności nadany przez Travelplanet.pl (13 cyfrowy numer znajdujący się na dokumencie Zgłoszenie) przesłany Klientowi drogą elektroniczną w dokumentach rezerwacyjnych.

5.3.3. W celu przyspieszenia zawarcia umowy potwierdzenie przelewu należy przesłać faxem pod numer: (+48) 71 343 84 20 lub drogą elektroniczną na adres email: cc@travelplanet.pl wraz z następującymi danymi:

- a. numer rezerwacji,
- b. imię i nazwisko Klienta.

5.3.4. Płatności należy dokonać w terminie wskazanym w Umowie. Datą płatności jest data zaksięgowania środków na rachunku bankowym właściwym według § 5 pkt 5.3.1.

5.4. Gotówka

Wpłat gotówkowych Klient może dokonać w Punktach Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl, których adresy znajdują się na stronie internetowej: <http://www.travelplanet.pl/pok/>

§6 Cena imprezy turystycznej

6.1. Cena zakupionej imprezy turystycznej obejmuje wszystkie elementy składowe zawarte w opisie imprezy turystycznej, w szczególności:

- a. opłatę za zakwaterowanie,
- b. opłatę za środek transportu (nie dotyczy imprez turystycznych z dojazdem własnym),
- c. opłatę za świadczenia dodatkowe zgodne z opisem imprezy turystycznej,
- d. podatki,
- e. opłaty paliwowe i lotniskowe w przypadku wycieczek lotniczych,
- f. inne zgodne z opisem.

6.2. Zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych niektórzy Organizatorzy turystyki oprócz ceny imprezy turystycznej doliczają dodatkowo kwotę obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, którą następnie w całości odprowadzają na Turystyczny Fundusz

Gwarancyjny. W przypadku niektórych Organizatorów turystyki kwota obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny stanowi element składowy ceny imprezy turystycznej. Sposób kwalifikowania przez poszczególnych Organizatorów turystyki kwoty obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny określony jest w Warunkach uczestnictwa danego Organizatora turystyki. Wysokość składki zależna jest od rodzaju transportu oraz miejsca docelowego imprezy. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z dnia 21 listopada 2016 r. w sprawie wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, składka wynosi:

- a. 15 PLN/os – za imprezy lotnicze czarterowe za wyjątkiem imprez, o których mowa w pkt d.;
- b. 13 PLN/os – za imprezy innym środkiem transportu niż loty czarterowe realizowane poza Europę;
- c. 10 PLN/os – za imprezy innym środkiem transportu niż loty czarterowe realizowane w Europie za wyjątkiem imprez, o których mowa w pkt d.;
- d. 0 PLN/os – za imprezy realizowane do krajów mających granicę lądową z Polską oraz na terytorium Polski.

6.3. Cena imprezy turystycznej jest ceną umowną. Każdy z Organizatorów turystyki imprez turystycznych zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy turystycznej w sytuacjach i na warunkach przewidzianych w Warunkach uczestnictwa danego Organizatora turystyki.

6.4. Cena imprezy turystycznej nie jest gwarantowana przez Organizatora turystyki w momencie dokonywania przez Klienta zamówienia wstępnego za pośrednictwem Travelplanet.pl, aż do chwili uzyskania przez Travelplanet.pl ostatecznego potwierdzenia dokonania rezerwacji od Organizatora turystyki imprezy turystycznej.

6.5. W zależności od długości terminu pomiędzy zamówieniem wstępnym imprezy turystycznej, a datą jej rozpoczęcia możliwe są dwa rodzaje płatności:

- a. płatność częściowa ceny imprezy turystycznej polegająca na wpłacie zaliczki oraz kwoty obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych w wysokości zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki dnia 21 listopada 2016 r. w sprawie wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, a następnie pozostałej ceny imprezy turystycznej,
- b. płatność całkowita ceny imprezy turystycznej oraz kwoty obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych w wysokości zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki dnia 21 listopada 2016 r. w sprawie wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

6.6. Wpłata zaliczki jest możliwa w terminie i na zasadach określonych przez Organizatora turystyki w Warunkach uczestnictwa.

§7 Formy odbioru i dostarczania dokumentów

7.1. Dokumenty podróży związane z zakupioną imprezą turystyczną (tj. bilety lotnicze, vouchery hotelowe, polisa ubezpieczeniowa) - w zależności od Organizatora turystyki - mogą zostać dostarczone Klientowi przez Travelplanet.pl:

- a. drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia wstępnego,
- b. mogą oczekiwać na osobisty ich odbiór przez Klienta na lotnisku na 2 godziny przed wylotem na stanowisku odpraw Organizatora turystyki.

7.2. O szczegółach odbioru osobistego dokumentów podróży Klient zostanie poinformowany każdorazowo przez Doradcę Travelplanet.pl.

7.3. W szczególnych przypadkach dokumenty podróży mogą być wysyłane pod wskazany przez Klienta adres pocztowy lub dostarczone do Punktu Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl. Dokumenty podróży nie mogą zostać dostarczone na adres skrytki pocztowej wskazany przez Klienta.

§8 Warunki zmiany lub anulowania rezerwacji przez Klienta

8.1. Dokonanie zmian w rezerwacji lub anulowanie rezerwacji przez Klienta po zawarciu umowy o imprezę turystyczną możliwe jest na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki.

8.2. W celu dokonania zmiany w rezerwacji lub anulowania rezerwacji imprezy turystycznej należy wysłać podając nazwisko Klienta i numer rezerwacji zlecenie zmiany lub anulowania rezerwacji drogą elektroniczną na adres email cc@travelplanet.pl lub skontaktować się z Doradcą Travelplanet.pl poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej pod numerami telefonów 12 424 30 50 oraz 801 451 401 lub w Punkcie Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl.

8.3. Dokonując zmiany rezerwacji Klient powinien liczyć się z możliwością wystąpienia kosztów związanych ze zmianą rezerwacji zgodnie z Warunkami uczestnictwa Organizatora turystyki.

8.4. W przypadku anulowania rezerwacji przez Klienta zwrot kwoty uiszczonej tytułem ceny za imprezę turystyczną oraz zwrot przez Klienta kosztów rezygnacji Organizatora następuje na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki.

§9 Warunki zmiany lub anulowania rezerwacji przez Organizatora

9.1. Zasady zmiany lub anulowania rezerwacji po zawarciu umowy o imprezę turystyczną przez Organizatora turystyki zawarte są w ogólnych Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki.

9.2. Travelplanet.pl nie ma wpływu na zmiany rezerwacji po zawarciu umowy o imprezę turystyczną lub anulowanie takiej rezerwacji Klienta przez Organizatora turystyki i nie ponosi za nie odpowiedzialności.

9.3. O wszelkich zmianach w rezerwacji po zawarciu umowy o imprezę turystyczną lub o anulowaniu takiej rezerwacji Travelplanet.pl na podstawie otrzymanego komunikatu od Organizatora turystyki każdorazowo poinformuje Klienta na adres mailowy lub numer telefonu podany w Formularzu.

§10 Obsługa posprzedażowa

10.1. W każdej chwili Klient może skontaktować się z Travelplanet.pl i uzyskać informacje na temat statusu swojej rezerwacji, dodatkowych informacji o zawartej za pośrednictwem Travelplanet.pl umowie o imprezę turystyczną lub uzyskać odpowiedzi na inne pytania dotyczące przedmiotu Umowy.

10.2. Do 24 godzin przed wylotem na imprezę turystyczną Klient zobowiązany jest skontaktować się z Travelplanet.pl w celu potwierdzenia godzin wyjazdu/wylotu.

§11 Reklamacje

11.1. Travelplanet.pl dokłada wszelkich starań, aby świadczone usługi były najwyższej jakości. W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi w Travelplanet.pl Klient ma prawo do złożenia reklamacji.

11.2. Reklamacje związane z jakością obsługi przez Travelplanet.pl należy składać w formie pisemnej i przestać przesyłką kurierską lub pocztową na adres: Travelplanet.pl S.A. ul. Ostrowskiego 9, 53-238 Wrocław lub wysłać reklamację na adres internetowy serwis@travelplanet.pl. Travelplanet.pl rozpatrzy reklamację w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od daty jej otrzymania od Klienta.

11.3. W przypadku, gdy Klient nie jest zadowolony z wykonania umowy przez Organizatora turystyki ma prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Organizatora turystyki na warunkach określonych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki.

11.4. Reklamacje należy składać na adres Organizatora turystyki w formie i na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki. Reklamacje rozpoznaje Organizator turystyki na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa.

11.5. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego określonych w umowie o imprezę turystyczną, opóźnień oraz dotyczące bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom Konwencji warszawskiej z 1929 z późn. zm. i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Klient ma prawo złożyć reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Marcina Flisa 2, 02-247 Warszawa).

§12 Ubezpieczenie dodatkowe

Travelplanet.pl za pośrednictwem Serwisów umożliwi Klientom zawarcie z podmiotami trzecimi świadczącymi usługi ubezpieczeniowe umowy nieobowiązkowego, dodatkowego ubezpieczenia podróznego oraz ubezpieczenia kosztów rezygnacji zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróży dostępnymi w Serwisach na stronie wybranej imprezy turystycznej w linku „Sprawdź ogólne warunki” oraz w Punkcie Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl.

§13 Ochrona danych osobowych

13.1. Administratorem danych osobowych podanych przez związku z usługami świadczonymi przez Travelplanet.pl w jest Travelplanet.pl S.A. z siedzibą we Wrocławiu, kod pocztowy 53-238, ul. Ostrowskiego 9 zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych - Dz.U. Nr 133, poz. 883 z późn. zm.).

13.2. Travelplanet.pl przetwarza dane osobowe niezbędne do nawiązania, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego (świadczenia usług przez Travelplanet.pl), które podane zostały w Formularzu. W powyższym celu podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione innym podmiotom: w tym liniom lotniczym, przewoźnikom autokarowym lub promowym, hotelom, podmiotowi trzeciemu świadczącemu usługi ubezpieczeniowe, agentom współpracującym z Organizatorem turystyki na podstawie umów agencyjnych oraz innym kontrahentom zagranicznym.

13.3. Wysyłając Formularz Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez Travelplanet.pl swoich danych osobowych w celach administracyjnych i statystycznych.

13.4. Podanie danych osobowych rzez Klienta jest dobrowolne, ale konieczne do prawidłowego wykonania Umowy.

13.5. Klienci mają prawo realizacji wszystkich uprawnień wynikających z Ustawy o ochronie danych osobowych, w tym prawo dostępu do treści własnych danych osobowych i ich poprawiania oraz prawa do wyrażania odmowy udzielenia zgody na przetwarzanie danych osobowych na zasadach opisanych w przedmiotowej ustawie.

§14 Postanowienia końcowe

14.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 r. Nr 16 poz. 93, z późniejszymi zmianami) oraz ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r., Dz. U. nr 223 poz. 2268 z późniejszymi. zmianami). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez sąd powszechny, rzeczowo i miejscowo właściwy według właściwych przepisów prawa.

14.2. Wszelkie informacje, dane i materiały udostępniane w Serwisach (w tym m.in. nazwy, logotypy oraz cenniki, a także kolorystyka i układ witryny) oraz wszelkie inne prawa własności intelektualnej związane z treścią stron internetowych są chronione prawami autorskimi, prawami do znaków towarowych, prawami do baz danych lub innymi prawami własności intelektualnej.

14.3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 29.06.2017.