

# Regulamin korzystania z serwisu internetowego

## TRAVELONE.PL, („Regulamin”)

Poniższy Regulamin oraz Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną przez Travelplanet.pl S.A. poprzez Serwis Internetowy Travelone.pl mają zastosowanie do usług świadczonych przez Travelplanet.pl S.A. poprzez serwis internetowy Travelone.pl znajdujący się pod adresem URL [https://www.travelone.pl/ \(„Serwis”\)](https://www.travelone.pl/ („Serwis”)), określając zasady korzystania i funkcjonowania tego Serwisu.

Postanowienia Regulaminu wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, określają prawa i obowiązki Użytkowników Serwisu.

Postanowienia Regulaminu wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, określają prawa i obowiązki Użytkowników Serwisu.

Spis treści:

- §1 Postanowienia ogólne
- §2 Definicje
- §3 Zasady zakupu imprezy turystycznej
- §4 Rezerwacja imprezy turystycznej
- 4.1 Serwis
- 4.2 Centrum Rezerwacji Telefonicznej pod numerem 71 769 56 98
- 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:
  - 1.1.1. Pośrednictwa w zawieraniu umów o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatorów turystyki, których gotowe programy są dostarczane przez organizatorów turystyki i które są dostępne w Serwisie.
  - 1.1.2. Pośrednictwa w zawieraniu umów o usługi turystyczne na rzecz Organizatorów turystyki lub dostawców usług turystycznych, których gotowy opis i zakres usługi dostarczany jest przez Organizatorów turystyki lub dostawców usług i które są dostępne w Serwisie.
  - 1.1.3. Regulamin określa również warunki zawierania i rozwiązywania umów za pośrednictwem Travelplanet.pl, formy i sposoby płatności oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
- 1.2. Travelplanet.pl S.A. pośredniczy w zawieraniu umów o następujące usługi turystyczne:
  - a. przelot czarterowy – z organizatorem turystyki,

- b. wczasy z dojazdem własnym (zakwaterowanie) – z organizatorem turystyki,
- c. zakwaterowanie w domu wakacyjnym - za pośrednictwem edom sp. z o.o., który jest pośrednikiem usług turystycznych i którego Travelplanet.pl S.A. jest agentem.

1.3. Ustne lub pisemne informacje, w tym informacje handlowe, prezentowane ceny, materiały, w tym broszury, foldery i katalogi prezentowane w Serwisie Travelplanet.pl, udostępniane przez Travelplanet.pl stacjonarnie w Punktach Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.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 następnych ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny.

1.4. Udostępnione funkcjonalności i informacje wspierające wyszukiwanie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej mają charakter poglądowy. Decydująca treść jest zawarta w opisie katalogowym imprezy turystycznej Organizatora turystyki lub usługi turystycznej Organizatora turystyki lub dostawcy usługi turystycznej.

1.5. Zdjęcia obiektów (hotelu) mają charakter poglądowy, z tego względu rzeczywisty wygląd może różnić się od prezentowanego na zdjęciach.

## **§2 Definicje**

2.1. Organizatorzy turystyki – przedsiębiorca turystyczny, który tworzy, oferuje do sprzedaży i realizuje imprezy turystyczne, bezpośrednio lub za pośrednictwem innego przedsiębiorcy turystycznego lub razem z innym przedsiębiorcą turystycznym, lub też przedsiębiorcą turystycznym, który przekazuje dane podróжного innemu przedsiębiorcy turystycznemu zgodnie z art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361), z którymi Travelplanet.pl S.A. współpracuje jako agent turystyczny.

2.2. Agent turystyczny - przedsiębiorca, którego działalność zgodnie z art. 758 i następnych ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o udział w imprezie turystycznej utworzonych przez Organizatorów turystyki lub pośredniczeniu w zawieraniu umów o usługi turystyczne na rzecz Organizatorów turystyki lub na rzecz dostawców usług turystycznych.

2.3. Travelplanet.pl - Travelplanet.pl S.A. z siedzibą we Wrocławiu, kod pocztowy 50-418, ul. Generała Romualda Traugutta 45, KRS 0000055057, NIP 897-16-52-554, wysokość kapitału zakładowego 12.040.147,00 PLN, działa na podstawie umów agencyjnych zawartych z Organizatorami turystyki jako agent turystyczny stale pośrednicząc w zawieraniu umów o udział w imprezie turystycznej na rzecz organizatorów turystyki lub jako agent turystyczny stale pośrednicząc w zawieraniu umów o usługi turystyczne na rzecz Organizatorów turystyki lub na rzecz dostawców usług turystycznych.

2.4. Serwis – serwis internetowy znajdujący się pod adresem strony internetowej: <https://travelone.pl> za pośrednictwem którego 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 Serwisu zastosowanie ma również m.in. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dostępny na stronie Serwisu.

2.5. 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 dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361).

2.6. Klient – osoba, która korzysta z usług Travelplanet.pl za pośrednictwem Serwisu, Centrum Rezerwacji Telefonicznej Travelplanet.pl lub z Punktu Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl i zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o udział w imprezie turystycznej lub umowy o usługę 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 zamawiania 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 udział w imprezie turystycznej zawierana pomiędzy Klientem a Organizatorem Turystyki za pośrednictwem Travelplanet.pl lub umowa o usługę turystyczną zawierana pomiędzy Klientem a Organizatorem Turystyki lub dostawcą usługi turystycznej za pośrednictwem Travelplanet.pl

2.10. Warunki uczestnictwa – dokument sporządzony przez Organizatora turystyki lub dostawcę usługi turystycznej określający prawa i obowiązki Klienta i Organizatora Turystyki lub dostawcy usługi turystycznej w związku ze świadczeniem usług turystycznych przez Organizatora lub dostawcę usług turystycznych; Warunki uczestnictwa są integralną częścią Umowy i są dostępne w Serwisie w sekcji „Dokumenty podróży” na każdej stronie opisującej konkretną imprezę turystyczną oraz w Punkcie Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl.

2.11. Usługa turystyczna - a) przewóz pasażerów, b) zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, które nie jest nieodłącznym elementem przewozu pasażerów, c) wynajem pojazdów samochodowych lub innych pojazdów silnikowych lub d) inna usługa świadczona podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w lit. a-c

2.12. Powiązane usługi turystyczne – niestanowiące imprezy turystycznej połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych nabytych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, objęte odrębnymi umowami z dostawcami poszczególnych usług turystycznych, jeżeli Travelplanet.pl ułatwił podróżnym nabywanie usług turystycznych w sposób, o którym mowa w art. 6 ust. 1 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych

### **§3 Zasady zakupu imprezy turystycznej lub usługi 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 Serwisu, 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 Serwisu, 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.

3.3. Korzystając z usług świadczonych przez Travelplanet.pl za pośrednictwem Serwisu, w tym w szczególności rezerwując imprezę turystyczną lub usługę turystyczną w Serwisie 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 zobowiązany jest do zapoznania siebie oraz pozostałych uczestników przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej lub umowy o usługę turystyczną z informacjami zamieszczonymi na stronie

internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, pod adresem <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozuujacych>. 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 ze standardowym formularzem informacyjnym oraz informacjami dotyczącymi:

- a) głównych właściwości usług turystycznych,
- b) przedpłaty w cenie imprezy turystycznej oraz zapłaty całej ceny imprezy turystycznej,
- c) ceny imprezy turystycznej wraz z podatkami oraz wszelkimi innymi opłatami i kosztami lub informacją o rodzaju dodatkowych kosztów, którymi Klient może zostać obciążony,
- d) minimalnej liczby osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła,
- e) terminie powiadomienia Klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeśli jej realizacja jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- f) prawem do rozwiązania przez Klienta umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym momencie przed rozpoczęciem imprezy turystycznej za stosowną opłatą oraz jej wysokości,

a także z:

- g) ogólnymi informacjami o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej,
- h) nazwą handlową i adresem Organizatora turystyki oraz danymi Travelplanet.pl S.A. jako agenta turystycznego, a także ich numerami telefonów lub adresami poczty elektronicznej.
- i) informacją o ubezpieczeniach obowiązkowych lub dobrowolnym ubezpieczeniu na pokrycie kosztów rozwiązania przez podróżnego umowy o udział w imprezie turystycznej lub kosztów świadczenia pomocy, w tym kosztów powrotu do kraju w razie wypadku, choroby lub śmierci.

Klient jednocześnie potwierdza, że zapoznał się i akceptuje zapisy niniejszego Regulaminu, Umowę o udział w imprezie turystycznej, Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki oraz Warunki Ubezpieczenia.

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 lub umowy o usługę turystyczną z danymi tych osób w paszporcie albo w dowodzie osobistym - w przypadku podróży na terenie Unii Europejskiej.

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

3.10. Klient i uczestnicy przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną lub umowy o usługę turystyczną 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](http://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 dokumentu 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 innych narodowości niż polska, legitymujący się zagranicznym paszportem lub dowodem osobistym, korzystający z usług Travelplanet.pl S.A., zobowiązani są zapoznać się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego. Zgłaszający udział w imprezie turystycznej zobowiązany jest poinformować Travelplanet.pl S.A. o fakcie posiadania przez danego uczestnika obywatelstwa innego kraju z momentem rozpoczęcia rezerwacji imprezy lub usługi turystycznej. Osoby posiadające oprócz polskiego inne obywatelstwo przy przekraczaniu granicy RP powinny zwrócić szczególną uwagę na wymogi obowiązujące w zakresie dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy. W sytuacji, gdy funkcjonariusz Straży Granicznej w trakcie kontroli granicznej uzyska informację, że podróżny posiada obywatelstwo polskie, a nie ma ważnego polskiego paszportu, czy dowodu osobistego – w zależności od kierunku podróży, funkcjonariusz ma obowiązek nie zezwolić takiej osobie na przekroczenie granicy Rzeczypospolitej Polskiej, bez względu na fakt legitymowania się innym ważnym dokumentem stwierdzającym obywatelstwo innego państwa. Wszelkie niezbędne i szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej MSZ [polakzagranica.msz.gov.pl](http://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 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 S.A. 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 zdrowotnych, profilaktyki z tym związanej oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego [gis.gov.pl](http://gis.gov.pl), a także na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) lub Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC). 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 Serwis**

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

#### 4.1.1 Rezerwacja imprezy turystycznej przez Serwis z pomocą Doradcy

4.1.1.1 Korzystając z wyszukiwarki dostępnej w Serwisie 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 Serwis.

4.1.1.3 Po dokładnym zapoznaniu się z opisem imprezy turystycznej, w tym informacjami, o których mowa w § 3.7 niniejszego Regulaminu, , dostępnością 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 Serwisu uzupełnić dane uczestników wyjazdu lub skorzystać w tym celu z pomocy Doradcy.

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 Travelplanet.pl,

b. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Travelplanet.pl,

c. Warunki Umowy o udział w imprezie turystycznej 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,

a także, że:

f. zapoznał się ze standardowym formularzem informacyjnym oraz pozostałymi informacjami, o których mowa w § 3.7 Regulaminu.

4.1.1.7. Dokonanie przez Klienta wpłaty za imprezę turystyczną jest jednoznaczne z akceptacją przez Klienta warunków Umowy o udział w imprezie turystycznej, Warunków uczestnictwa Organizatora turystyki, warunków niniejszego Regulaminu, warunków Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez Travelplanet.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 udział w imprezie turystycznej między Klientem a Organizatorem turystyki. Komplet dokumentów: Umowa o udział w imprezie turystycznej lub potwierdzenie jej zawarcia, Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki, pisemne potwierdzenie posiadania przez Organizatora turystyki zabezpieczeń finansowych oraz odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków

z tych zabezpieczeń w przypadkach określonych ustawą z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz potwierdzenie rezerwacji zostają dostarczone Klientowi na wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia wstępny 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 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. 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.

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

4.1.2.1. Korzystając z wyszukiwarki dostępnej w Serwisie 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 Serwis. Po dokładnym zapoznaniu się z opisem imprezy turystycznej, w tym informacjami, o których mowa w § 3.7 niniejszego Regulaminu, dostępnością 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 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.

4.1.2.4. Po wprowadzeniu danych i wysłaniu Formularza System sprawdza dostępność wybranej przez Klienta imprezy turystycznej i jej cenę. Ze względu na bezpieczeństwo Klienta, każde zamówienie wstępne jest dodatkowo weryfikowane przez System 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 założenia opcji dla wybranej imprezy turystycznej. Możliwe są niewielkie rozbieżności cenowe pomiędzy ceną imprezy turystycznej wyświetlaną na stronie Serwisu, 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 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, Klient otrzymuje potwierdzenie zamówienia wstępnego wraz z informacją, że rezerwację będzie można założyć dopiero po 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 z 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 – 4.1.1.9 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 Travelplanet.pl,

b. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Travelplanet.pl,

c. Warunki Umowy o udział w imprezie turystycznej,

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,

a także, że:

f. zapoznał się ze standardowym formularzem informacyjnym oraz pozostałymi informacjami, o których mowa w § 3.7 Regulaminu.

4.1.2.9. Dokonanie przez Klienta wpłaty za imprezę turystyczną jest jednoznaczne z akceptacją przez Klienta warunków Umowy o udział w imprezie turystycznej, Warunków uczestnictwa Organizatora turystyki, warunków niniejszego Regulaminu, warunków Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez Travelplanet.pl.

4.1.2.10. W przypadku, kiedy Klient skorzysta z modułu płatności znajdującego się w Serwisie i dokona 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 udział w imprezie turystycznej między Klientem a Organizatorem turystyki. Komplet dokumentów: Umowa o udział w imprezie turystycznej, Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki, pisemne potwierdzenie posiadania przez Organizatora turystyki zabezpieczeń finansowych oraz odprowadzania składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tych zabezpieczeń w przypadkach określonych ustawą z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych oraz potwierdzenie rezerwacji zostają doręczone Klientowi na wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia wstępnego adres poczty e-mail.

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

4.2. Centrum Rezerwacji Telefonicznej pod numerem 71 769 56 98

4.2.1.1. 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.

4.2.1.2. 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.

4.2.1.3. 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. – 4.1.1.9. niniejszego Regulaminu.

#### 4.3. Punkty Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl

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

4.3.1.2. 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

4.3.1.3. Po potwierdzeniu przez Klienta zamiaru zakupu konkretnej imprezy turystycznej, Klient podpisuje Umowę lub potwierdzenie jej zawarcia oraz akceptuje Warunki uczestnictwa Organizatora. Odpowiednie zastosowanie znajduje § 4 pkt 4.1.1.5. – 4.1.1.9. 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 – Blue Media, dotPay, PayByNet lub Przelewy24) do strony logowania banku, w którym Klient posiada 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 bankowym 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 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: sok@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: <https://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 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych 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 i określona jest w Rozporządzeniu Ministra Sportu i Turystyki z dnia 27 grudnia 2017 r. w sprawie określenia wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (Dz. U. poz. 2465). składka wynosi:

a. 15 PLN/os. – za imprezy lotnicze czarterowe za wyjątkiem imprez, o których mowa w pkt f;

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 f;

d. 7 PLN/os. – za imprezy z dojazdem własnym poza Europą;

e. 5 PLN/os. – za imprezy z dojazdem własnym w Europie;

f. 0 PLN – za imprezy realizowane do krajów mających granicę lądową z Polską oraz na terytorium Polski.

6.3. Cena imprezy turystycznej jest ceną umowną. Organizator turystyki może zastrzec sobie prawo do zmiany ceny imprezy turystycznej w sytuacjach i na warunkach przewidzianych w Warunkach uczestnictwa danego Organizatora turystyki, zgodnie z art. 45 ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych

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 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych w wysokości zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z dnia 27 grudnia 2017 r. w sprawie określenia 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 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych w wysokości zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki dnia 27 grudnia 2017 r. w sprawie określenia 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 udział w imprezie turystycznej możliwe jest na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki,

z uwzględnieniem art. 43 i 47 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

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 sok@travelplanet.pl lub skontaktować się z Doradcą Travelplanet.pl poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej pod numerem telefonu (+48) 71 769 56 98 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, z uwzględnieniem art. 43 i 47 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

8.4. W przypadku anulowania rezerwacji przez Klienta zwrot kwoty uiszczony tytułem ceny za imprezę turystyczną oraz zwrot przez Klienta kosztów rezygnacji Organizatora następuje na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki, z uwzględnieniem art. 43 i 47 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

### **§9 Warunki zmiany lub anulowania rezerwacji przez Organizatora**

9.1. Zasady zmiany lub anulowania rezerwacji po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej przez Organizatora turystyki zawarte są w ogólnych Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki, z uwzględnieniem art. 44-46 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

9.2. Travelplanet.pl nie ma wpływu na zmiany rezerwacji po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej 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 udział w imprezie turystycznej 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 udział w imprezie turystycznej lub umowie o usługę turystyczną, a także uzyskać odpowiedzi na inne pytania dotyczące przedmiotu Umowy. Klient może także kierować bezpośrednio do Travelplanet.pl żądania lub skargi związane z realizacją imprezy turystycznej. Travelplanet.pl niezwłocznie przekazuje wiadomości, żądania lub skargi od klienta do Organizatora turystyki. Wiadomość, żądanie lub skargę wniesione do agenta turystycznego w danym dniu uważa się za wniesione z tym dniem do organizatora turystyki.

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 przesać przesyłką kurierską lub pocztową na adres: Travelplanet.pl S.A. . ul. Generała Romualda Traugutta 45, 50-418 Wrocław lub wysłać reklamację na adres internetowy reklamacje@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 lub dostawcę usługi turystycznej ma prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Organizatora turystyki lub dostawcę usługi turystycznej na warunkach określonych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki lub odpowiednio dostawcy usługi turystycznej.

11.4. Z uwzględnieniem postanowień §10 reklamacje należy składać na adres Organizatora turystyki w formie i na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki lub odpowiednio dostawcy usługi turystycznej. Reklamacje rozpoznaje Organizator turystyki lub odpowiednio dostawcy usługi turystycznej na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa.

11.5. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego określonych w umowie o udział w imprezie turystycznej, 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.

### **§12 Ubezpieczenie dodatkowe**

Travelplanet.pl za pośrednictwem Serwisu umożliwia 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 Serwisie na stronie wybranej imprezy turystycznej w linku „Warunki ubezpieczenia” oraz w Punkcie Obsługi Klienta (POK) Travelplanet.pl.

### **§13 Ochrona danych osobowych**

13.1. Administratorem danych osobowych podanych na etapie poszukiwania imprezy turystycznej jest Travelplanet.pl S.A. z siedzibą we Wrocławiu, kod pocztowy 50-418, ul. Generała Romualda Traugutta 45 zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1). W związku z zawarciem i realizacją umowy o udział w imprezie turystycznej administratorem danych osobowych zostanie Organizator turystyki, z którym zawarto umowę. W związku z zawarciem i realizacją umowy ubezpieczenia podróznego administratorem danych osobowych zostanie Ubezpieczyciel, z którym zawarto umowę. Travelplanet.pl S.A. będzie wówczas podmiotem przetwarzającym dane osobowe w imieniu organizatora turystyki oraz w imieniu Ubezpieczyciela. Niezależnie od powyższego Travelplanet.pl jest administratorem danych osobowych niezbędnych w celu promocji oferowanych usług w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych.

13.2. Travelplanet.pl przetwarza dane osobowe w celu umożliwienia zawarcia, a następnie realizacji: umowy o udział w imprezie turystycznej z Organizatorem turystyki oraz umowy ubezpieczenia podróznego z Ubezpieczycielem, a także w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych w celu opieki około obsługowej i kontaktu w sprawach związanych z rezerwowaną za naszym pośrednictwem imprezą turystyczną. Przetwarzanie następuje także w celu promocji oferowanych przez Travelplanet.pl usług, jeśli Klient wyrazi chęć otrzymywania od Travelplanet.pl informacji handlowych, a także w celu poznania preferencji Klienta, w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych. Dane podane przez Klienta przetwarzane są również w celu prowadzenia ksiąg rachunkowych oraz rozliczeń zawartych za pośrednictwem Travelplanet.pl umów o udział w imprezie turystycznej oraz umowy ubezpieczenia podróznego, a także innych umów zawartych z Travelplanet.pl. Z przetwarzaniem danych osobowych w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora danych może się wiązać też ochrona praw Travelplanet.pl i dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej przez Travelplanet.pl działalności gospodarczej.

13.3. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale konieczne do prawidłowego wykonania Umowy.

13.4. Klienci mają prawo realizacji wszystkich uprawnień wynikających z Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, w tym prawo dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania na mocy usprawiedliwionego interesu administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) lub do celów statystycznych (art. 89 ust. 1 RODO) z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, a także wobec przetwarzania do celów marketingu bezpośredniego oraz prawo do przenoszenia danych.

13.5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez Travelplanet.pl S.A. zawierają zakładki zawarte w Serwisie: Ochrona Danych Osobowych oraz Polityka Prywatności.

#### **§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 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 2361). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez sąd powszechny, rzeczowo i miejscowo właściwy według właściwych przepisów prawa.

14.2. Korzystając z usług świadczonych przez Travelplanet.pl Klient jednocześnie oświadcza, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla niego jasne i zrozumiałe, a także akceptuje je bez zastrzeżeń.

14.3. Wszelkie informacje, dane i materiały udostępniane w Serwisie (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 należą do Travelplanet.pl i są chronione prawami autorskimi, prawami do znaków towarowych, prawami do baz danych lub innymi prawami własności intelektualnej.

14.4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 02.12.2019.