

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Viator Holiday Service s.c.

## 1. Informacje podstawowe

1.1. Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej Regulaminem ustalony zostaje przez Viator Holiday Service s.c. z siedzibą w Poznaniu na podstawie art. 8 ust.1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.)

1.2. W Regulaminie określone są rodzaje, zakres i warunki usług świadczonych drogą elektroniczną przez Viator Holiday Service s.c. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Fredry 3, 61-701 nr NIP 778-146-51-04, nr REGON 301184783 będącą operatorem Serwisu internetowego [www.viator.pl](http://www.viator.pl).

1.3. Zamieszczone na stronach internetowych Viator Holiday Service s.c. informacje, katalogi, materiały oraz ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

1.4. Korzystając z Serwisu Użytkownik akceptuje warunki określone w niniejszym Regulaminie i zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w nim zasad.

## 2. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

2.1. Operator Serwisu prezentuje propozycje imprez turystycznych na stronie głównej oraz w zakładkach Katalogi, oferty Last Minute, Promocje, oferty specjalne. Możliwość zbadania aktualnie dostępnej oferty gwarantuje w szczególności wyszukiwarka imprez turystycznych.

2.2. Informacje dotyczące danej imprezy turystycznej obejmują: miejsce pobytu, datę i miejsce wyjazdu, czas trwania imprezy turystycznej, rodzaj/typ pokoju, rodzaj obiektu hotelarskiego, rodzaj wyżywienia (o ile jest w ofercie), cenę imprezy turystycznej, informacje dodatkowe (opis kraju, opis miejscowości, opis wycieczek fakultatywnych, informacje praktyczne, ramowy program pobytu).

2.3. Serwis umożliwia dokonanie wstępnego wyliczenia aktualnej ceny danej imprezy turystycznej, rezerwacji wybranej imprezy turystycznej, zakupu i dokonania płatności za wybraną imprezę turystyczną.

## 3. Tryb zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług turystycznych drogą elektroniczną

3.1. Do dokonania rezerwacji i zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych oraz do rezygnacji z umowy o świadczenie usług turystycznych zastosowanie mają przepisy zawarte w Warunkach Uczestnictwa prezentowanych na zakładce Dokumenty.

3.2. Użytkownik ma możliwość wyszukiwania imprezy turystycznej zgodnej z wybranymi przez siebie kryteriami (państwo, region, miasto, transport, data podróży). Serwis prezentuje wszystkie aktualne imprezy turystyczne odpowiadające kryteriom wybranym przez Użytkownika wraz z wszelkimi istotnymi danymi dotyczącymi konkretnej imprezy.

3.3. Wstępna rezerwacja on-line

3.3.1. Wypełniając formularz zgłoszeniowy Użytkownik Serwisu rozpoczyna proces rezerwacji on-line podając swoje (oraz ewentualnie osoby, którą reprezentuje) imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu komórkowego, adres e-mail oraz datę urodzenia.

3.3.2. Wstępna rezerwacja zostaje przyjęta przez operatora Serwisu z chwilą przesłania Użytkownikowi Umowy – Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub link do strony internetowej, z której Użytkownik może wygenerować Umowę Zgłoszenia zawierającą wszelkie istotne dane dotyczące zarezerwowanej imprezy.

3.4. Zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych

3.4.1. Po aktywacji linku generującego Umowę Zgłoszenia Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie odesłać lub bezpośrednio dostarczyć do siedziby operatora Serwisu wydrukowaną i podpisaną przez siebie Umowę Zgłoszenia.

3.4.2. Umowa o świadczenie usług turystycznych zostaje zawarta z momentem podpisania przez operatora Serwisu nadesłanej oraz podpisanej już przez Użytkownika Umowy Zgłoszenia.

3.4.3. Użytkownik zobowiązany jest do wpłaty zaliczki na poczet imprezy w wysokości 300 zł ceny wycieczki. Pozostałą do zapłaty kwotę należy wpłacić w nieprzekraczalnym terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W przypadku zakupu imprezy w terminie krótszym niż 30 dni przed datą wyjazdu klient zobowiązany jest do wpłaty całości należnej kwoty, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących imprez specyficznych i specjalnych, w których warunki płatności określone są osobno.

3.5. Poprzez podpisanie Umowy Zgłoszenia Użytkownik oświadcza, że zapoznał się i akceptuje Warunki uczestnictwa (dostępne w zakładce Dokumenty) oraz Katalog operatora Serwisu zawierający informacje o warunkach ubezpieczenia, ważne informacje dodatkowe, ofertę wyjazdu, ramowy program imprezy, a także cennik.

3.6. Rozwiązanie umowy.

3.6.1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z imprezy składając pisemne oświadczenie. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień wpływu stosownego oświadczenia lub dzień następujący po dacie, w której Użytkownik nie wykona czynności określonej w Umowie Zgłoszenia takich jak: uzupełnienie wpłat do pełnej ceny imprezy, dostarczenie odpowiednich danych i dokumentów oraz niezgłoszenie się na miejsce zbiórki o określonej godzinie w dniu rozpoczęcia imprezy

3.6.2. W przypadku rezygnacji Użytkownika, z przyczyn leżących po jego stronie, jest on zobowiązany do pokrycia szkody jaką poniósł operator Serwisu, na skutek jego rezygnacji z imprezy.

3.6.3. Istnieje możliwość wykupienia przez Użytkownika od kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej. Szczegółowych informacji na ten temat udzielają pracownicy operatora serwisu.

3.6.4. Do chwili rozpoczęcia imprezy Użytkownik ma prawo przenieść na osobę trzecią prawa i obowiązki wynikające z umowy. Za pokrycie kosztów imprezy oraz poniesionych przez operatora Serwisu kosztów dodatkowych, powstałych wskutek zmiany uczestnika odpowiadają solidarnie Użytkownika i osobę przejmującą jego prawa i obowiązki.

3.6.5. W sytuacji, gdy z przyczyn niezależnych od operatora Serwisu zmianie podlegają istotne warunki (zakres i standard oferowanych świadczeń lub zmiana ceny imprezy na zasadach wskazanych w Warunkach uczestnictwa (umieszczonych w zakładce Dokumenty) operator Serwisu powinien niezwłocznie o tym powiadomić Użytkownika. Użytkownik powinien niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie określonym w zawiadomieniu, poinformować operatora Serwisu czy przyjmuje proponowaną zmianę, czy też odstępuje od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy Użytkownikowi przysługuje natychmiastowy zwrot wszystkich wniesionych świadczeń bez obowiązku zapłaty kary umownej.

3.7. Reklamacje

3.7.1. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika w trakcie korzystania z Serwisu wadliwego wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną przez operatora Serwisu, Użytkownikowi przysługuje możliwość złożenia reklamacji. Użytkownik zobowiązany jest podać w piśmie zawierającym reklamację swoje dane, w tym imię, nazwisko, adres do korespondencji oraz zwięźle określić stwierdzoną nieprawidłowość. Reklamacje należy przysyłać na adres operatora Serwisu: Viator Holiday Service s.c. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Fredry 3, 61-701 lub na adres e-mailowy: [biuro@viator.pl](mailto:biuro@viator.pl) Odpowiedzi na reklamacje będą udzielane drogą elektroniczną lub pisemną w terminie do 21 dni od ich otrzymania.

3.7.2. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika w trakcie imprezy turystycznej wadliwego wykonania umowy świadczenia usług turystycznych odnośnie postępowania reklamacyjnego stosuje się zasady określone w Warunkach Uczestnictwa (znajdujących się w zakładce Dokumenty).

3.8 Zapłata za rezerwowaną imprezę odbywa się tradycyjnym przelewem bankowym bądź kartą kredytową przy współpracy z centrum autoryzacyjnym Dotpay. Przelew należy wykonać na konto 93 2490 0005 0000 4510 1476 5562 w tytule przelewu podając szczegóły rezerwowanej imprezy ( numer rezerwacji, nazwiska uczestników, data wyjazdu). Po dokonaniu przelewu klient przesyła potwierdzenie na adres [biuro@viator.pl](mailto:biuro@viator.pl) lub fax 61/622-74-33.

3.8.1. Autoryzacja transakcji zapłaty kartami płatniczymi dokonywana jest przez centrum autoryzacyjne Dotpay przy współpracy z bankiem, który wydał kartę płatniczą. Dabe wprowadzone do formularza autoryzacji transakcji dotyczące posiadacza karty (dane osobowe, numer karty) przekazywane są bezpośrednio do centrum autoryzacyjnego. Viator Holiday Service s.c. nie gromadzi danych dotyczących kart którymi dokonywane są płatności. Po dokonaniu transakcji, bank wystawca karty, którą dokonano płatności, blokuje środki pieniężne, stanowiące wpłatę za zarezerwowany wyjazd. Czynność ta jest niezależna od Viator Holiday Service s.c.

3.8.2 W przypadku dokonania płatności wyłącznie w wysokości zaliczki, drugą ratę należy uiścić bezpośrednio na konto Viator Holiday Service podanym w pkt 3.8

3.8.3 Zakup wycieczki może być dokonany wyłącznie przez osoby pełnoletnie – osoby fizyczne lub osoby prawne mające swoje miejsce zamieszkania lub siedziby na terenie RP będące właścicielem karty, którą dokonywana jest transakcja, a w przypadku przelewu – posiadacza rachunku bankowego.

#### **4. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

4.1. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym wykorzystywanym przez Serwis to Przeglądarka Internetowa Internet Explorer 7.0 lub wyższa z zainstalowanym Adobe Flash plug in albo Przeglądarka Internetowa FireFox 3.0 lub wyższa z zainstalowanym Adobe Flash plug In albo przeglądarka internetowa Chrome z zainstalowanym Adobe Flash plug In.

4.2. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania zakazu wprowadzania do Serwisu treści o charakterze bezprawnym.

4.3. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód, typu wirusy, „robaki” (Worms) czy „konie trojańskie”. By uniknąć zagrożeń z tym związanych, w tym pojawiających się w momencie otwierania e-mail’i, ważne jest, by Użytkownik zaopatrzył swój komputer, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje, niezwłocznie po pojawieniu się ich na rynku. Operator Serwisu informuje również, że szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w tym i opisywanej w Regulaminie, wiążą się z działalnością tzw. hackerów, zmierzających do włamania się zarówno do systemu operatora Serwisu (np. ataki na jego witryny), jak i Użytkownik. Użytkownik przyjmuje zatem do wiadomości, że mimo stosowania przez operatora Serwisu rozmaitych, nowoczesnych technologii „obronnych” nie istnieje perfekcyjne zabezpieczenie chroniące przed opisanymi wyżej niepożądanymi działaniami.

#### **5. Ochrona danych osobowych**

5.1. Viator Holiday Service s.c. jest Administratorem danych osobowych Użytkowników Serwisu i zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997r. przechowuje i przetwarza je z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa przewidzianych prawem, w szczególności dbając o to by nie naruszyć praw i wolności osoby, której dane dotyczą, stosownie do art. 23 ust. 1 pkt 3 i 5 w/w ustawy.

5.2. Wobec zebrania danych osobowych Użytkownika Administrator informuje Klienta, że:

- a. siedzibą Administratora jest Poznań, ul. Fredry 3, 61-701
- b. dane zostały zebrane w celu świadczenia usług przez Serwis;
- c. zebrane dane będą przetwarzane w celach marketingowych.

5.3. Użytkownikowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz uprawnienie do:

- a. wniesienia pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania danych;
- b. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, gdy Administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania danych osobowych innemu administratorowi danych.

#### **6. Autorskie prawa majątkowe.**

6.1. Zdjęcia i inne utwory znajdujące się w Serwisie należą do Viator Holiday Service s.c. podlegają ochronie określonej w ustawie prawo autorskie z dnia 4 lutego 1994r. Użytkownicy mają prawo korzystać z nich poprzez druk wybranych stron i zapis tymczasowy dla celów związanych z wyborem oferty prezentowanej przez operatora Serwisu.