

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO OLETRAVEL.PL

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego dostępnego pod adresem www.oletravel.pl, zasady składania zapytań dotyczących imprez turystycznych i innych usług turystycznych prezentowanych w Serwisie, prawa i obowiązki Użytkowników oraz prawa i obowiązki Operatora Serwisu.
2. Właścicielem i operatorem Serwisu jest Ole Group s.c. z siedzibą w Warszawie przy Alei Komisji Edukacji Narodowej 36 lok. u64, 02-797 Warszawa, NIP: 5213282255, REGON: 015673026, prowadząca działalność gospodarczą w zakresie działalności agentów turystycznych (PKD 79.11.A), zwana dalej „Agentem”.
3. Kontakt z Agentem możliwy jest pod numerem telefonu 22 350 66 00, adresem poczty elektronicznej sklep@oletravel.pl oraz za pośrednictwem formularzy kontaktowych dostępnych w Serwisie.
4. Agent prowadzi działalność agencyjną w zakresie sprzedaży imprez turystycznych, usług turystycznych oraz usług dodatkowych oferowanych przez Organizatorów Turystyki.
5. Agent nie jest organizatorem imprez turystycznych prezentowanych w Serwisie, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
6. Organizatorami imprez turystycznych prezentowanych w Serwisie są podmioty profesjonalnie zajmujące się organizacją imprez turystycznych, posiadające wymagane prawem uprawnienia, wpisy oraz zabezpieczenia finansowe, w szczególności podmioty takie jak Itaka, Rainbow, Coral Travel, Exim Tours, Grecos Holiday, Anex Tour, Join UP!, Ecco Holiday, Sun & Fun, Best Reisen, Prima Holiday, Nomade oraz inni organizatorzy współpracujący z Agentem.
7. Serwis pełni funkcję informacyjną i pośredniczącą, umożliwiając Użytkownikom wyszukiwanie ofert oraz składanie zapytań dotyczących możliwości zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej lub nabycia innych usług oferowanych przez Organizatorów.
8. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
9. Korzystanie z Serwisu oznacza akceptację postanowień Regulaminu.

§ 2. Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie pojęć:

1. Agent – Ole Group Paweł Grala, Wioletta Paprocka spółka cywilna z siedzibą w Warszawie.
2. Serwis – serwis internetowy prowadzony pod adresem www.oletravel.pl.
3. Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z Serwisu.
4. Zamawiający – Użytkownik składający zapytanie dotyczące wybranej imprezy turystycznej lub usługi.
5. Podróżny – osoba korzystająca z imprezy turystycznej lub usługi turystycznej.
6. Organizator – organizator turystyki w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
7. Impreza Turystyczna – impreza turystyczna w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa.
8. Rezerwacja Opcjonalna – czasowa, niewiążąca rezerwacja dokonana w systemie Organizatora po pozytywnej weryfikacji dostępności oferty.
9. Rezerwacja Stała – rezerwacja potwierdzona przez Organizatora po spełnieniu warunków określonych w umowie i dokumentach Organizatora.
10. Zapytanie – elektroniczne zgłoszenie zainteresowania ofertą przesłane przez Użytkownika za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie.

11. Umowa – umowa o udział w imprezie turystycznej lub inna umowa dotycząca usług turystycznych zawierana pomiędzy Podróżnym a Organizatorem za pośrednictwem Agenta.
12. Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3. Charakter działalności Agenta

1. Agent wykonuje czynności pośrednictwa turystycznego na rzecz Organizatorów Turystyki.
2. Agent nie jest stroną umowy o udział w imprezie turystycznej, chyba że z dokumentów przekazanych Podróżnemu wyraźnie wynika inaczej.
3. Umowa o udział w imprezie turystycznej zawierana jest pomiędzy Podróżnym a właściwym Organizatorem.
4. Agent działa na podstawie umów agencyjnych zawartych z Organizatorami.
5. Agent nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie lub niewykonanie imprezy turystycznej przez Organizatora.
6. Odpowiedzialność za realizację imprezy turystycznej, jej zgodność z umową, świadczenia objęte ofertą, zmiany programu, zmiany hotelu, zmianę przewoźnika, zmiany godzin lotów, odwołanie imprezy, overbooking, opóźnienia transportowe oraz inne zdarzenia związane z realizacją imprezy turystycznej ponosi Organizator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz warunkami uczestnictwa.
7. Agent odpowiada wyłącznie za prawidłowe wykonanie czynności agencyjnych wykonywanych w granicach obowiązujących przepisów prawa.

§ 4. Warunki techniczne korzystania z Serwisu

1. Korzystanie z Serwisu wymaga:
 - a) urządzenia posiadającego dostęp do Internetu;
 - b) aktualnej wersji przeglądarki internetowej;
 - c) aktywnego adresu poczty elektronicznej;
 - d) aktywnego numeru telefonu komórkowego umożliwiającego odbiór wiadomości SMS.
2. Agent nie gwarantuje nieprzerwanej dostępności Serwisu. Agent ma prawo czasowo ograniczyć dostęp do Serwisu w związku z:
 - a) pracami konserwacyjnymi;
 - b) aktualizacją systemów;
 - c) usuwaniem awarii;
 - d) działaniami osób trzecich;
 - e) działaniem siły wyższej.
3. Agent nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) zakłócenia wynikające z działania sieci telekomunikacyjnych;
 - b) awarie infrastruktury dostawców Internetu;
 - c) działanie wirusów komputerowych po stronie Użytkownika;
 - d) błędne funkcjonowanie urządzeń Użytkownika;
 - e) brak możliwości otrzymania wiadomości e-mail lub SMS z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub podmiotów trzecich.

§ 5. Zasady korzystania z Serwisu

1. Użytkownik zobowiązany jest korzystać z Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego oraz postanowieniami Regulaminu.
2. Zabronione jest:

- a) dostarczanie treści bezprawnych;
 - b) podejmowanie działań mogących zakłócić funkcjonowanie Serwisu;
 - c) podejmowanie prób nieuprawnionego dostępu do systemów teleinformatycznych Agentu;
 - d) wykorzystywanie Serwisu do działań sprzecznych z prawem;
 - e) składanie fikcyjnych lub pozornych zapytań.
3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawdziwość, kompletność oraz aktualność przekazywanych danych.
 4. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Agentu o wszelkich zmianach danych mających znaczenie dla procesu rezerwacji.
 5. Agent może odmówić realizacji zgłoszenia w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że:
 - a) dane podane przez Użytkownika są nieprawdziwe;
 - b) doszło do próby nadużycia Serwisu;
 - c) zgłoszenie ma charakter fikcyjny;
 - d) zachowanie Użytkownika narusza przepisy prawa lub postanowienia Regulaminu.

§ 6. Rezerwacja dokonywana w imieniu innych osób

1. Osoba składająca Zapytanie może działać we własnym imieniu lub w imieniu innych uczestników planowanej podróży.
2. Składając Zapytanie dotyczące więcej niż jednej osoby, Zamawiający oświadcza, że posiada upoważnienie do działania w imieniu wszystkich uczestników objętych zgłoszeniem.
3. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za prawidłowość przekazanych danych wszystkich uczestników podróży.
4. Zamawiający oświadcza, że posiada podstawę prawną do przekazania Agentowi oraz Organizatorowi danych osobowych pozostałych uczestników podróży.
5. Agent ma prawo przyjąć, że osoba składająca Zapytanie jest należycie umocowana do działania w imieniu wszystkich uczestników wskazanych w procesie rezerwacji.

§ 7. Informacje publikowane w Serwisie

1. Informacje prezentowane w Serwisie mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
2. Publikowane ceny, dostępność miejsc, warunki pobytu, terminy oraz pozostałe elementy ofert pochodzą z systemów Organizatorów i mogą ulegać zmianie.
3. Agent dokłada należytej staranności w celu zapewnienia aktualności prezentowanych danych, jednak nie gwarantuje ich nieprzerwanej aktualności.
4. Wysłanie Zapytania przez Użytkownika nie powoduje zawarcia umowy, dokonania skutecznej rezerwacji ani powstania po stronie Agentu lub Organizatora obowiązku realizacji świadczenia.
5. Szczegółowe zasady składania Zamówień, tworzenia Rezerwacji Opcjonalnych oraz zawierania Umów określają dalsze postanowienia Regulaminu.

§ 8. Charakter Zapytania składanego za pośrednictwem Serwisu

1. Serwis umożliwia Użytkownikom wyszukiwanie ofert imprez turystycznych, usług turystycznych oraz usług dodatkowych oferowanych przez Organizatorów współpracujących z Agentem.
2. Informacje prezentowane w Serwisie, w szczególności dotyczące cen, dostępności miejsc, terminów, warunków uczestnictwa, świadczeń objętych ofertą, warunków przewozu oraz zakwaterowania, mają charakter informacyjny i są prezentowane na podstawie danych przekazywanych przez Organizatorów lub systemy rezerwacyjne wykorzystywane przez Organizatorów.

3. Prezentacja oferty w Serwisie nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego ani przyrzeczenia zawarcia umowy.
4. Wysłanie formularza dostępnego w Serwisie nie stanowi zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej, nie powoduje dokonania skutecznej rezerwacji miejsc oraz nie rodzi po stronie Agenta ani Organizatora obowiązku zawarcia umowy.
5. Złożenie Zapytania oznacza wyłącznie zgłoszenie zainteresowania określoną ofertą i stanowi zaproszenie do rozpoczęcia procesu zmierzającego do zawarcia umowy.
6. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że do momentu dokonania weryfikacji dostępności oraz warunków cenowych przez Agenta i Organizatora:
 - a) cena może ulec zmianie;
 - b) liczba dostępnych miejsc może ulec zmianie;
 - c) oferta może zostać wycofana przez Organizatora;
 - d) zmienić mogą się warunki realizacji imprezy turystycznej;
 - e) zawarcie umowy nie jest gwarantowane.
7. Agent nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępności miejsc, zmianę ceny, zmianę warunków oferty lub wycofanie oferty przez Organizatora przed zawarciem umowy.

§ 9. Procedura składania Zapytania

1. W celu złożenia Zapytania Użytkownik:
 - a) wybiera interesującą go ofertę;
 - b) korzysta z funkcji „Sprawdź dostępność”;
 - c) uzupełnia formularz kontaktowy;
 - d) potwierdza wymagane oświadczenia i zgody;
 - e) przesyła formularz za pośrednictwem Serwisu.
2. Formularz może wymagać podania w szczególności:
 - a) imienia i nazwiska;
 - b) numeru telefonu;
 - c) adresu poczty elektronicznej;
 - d) innych danych wymaganych przez Serwis.
3. Po wysłaniu formularza Użytkownik otrzymuje wiadomość SMS zawierającą kod autoryzacyjny.
4. Wprowadzenie prawidłowego kodu autoryzacyjnego jest warunkiem skutecznego przesłania Zapytania.
5. Celem autoryzacji SMS jest potwierdzenie autentyczności zgłoszenia i ograniczenie nadużyć.
6. Autoryzacja SMS nie oznacza:
 - a) przyjęcia oferty przez Agenta;
 - b) potwierdzenia dostępności;
 - c) dokonania rezerwacji;
 - d) zawarcia umowy.
7. Po skutecznym przesłaniu Zapytania Agent przesyła na adres e-mail wskazany przez Użytkownika potwierdzenie przyjęcia Zapytania.
8. Potwierdzenie przyjęcia Zapytania ma wyłącznie charakter techniczny i nie oznacza zawarcia umowy ani przyjęcia oferty.

§ 10. Weryfikacja dostępności i warunków oferty

1. Po otrzymaniu Zapytania Agent dokonuje weryfikacji:
 - a) dostępności miejsc;
 - b) aktualnej ceny;
 - c) warunków realizacji imprezy;

- d) możliwości dokonania rezerwacji.
- 2. Weryfikacja odbywa się w systemach Organizatora.
- 3. Agent może kontaktować się z Użytkownikiem telefonicznie, mailowo lub za pomocą innych środków komunikacji w celu:
 - a) uzupełnienia danych;
 - b) wyjaśnienia treści zgłoszenia;
 - c) pozyskania danych pozostałych uczestników;
 - d) przekazania informacji o dostępności oferty.
- 4. Użytkownik zobowiązany jest przekazać dane wymagane przez Organizatora do zawarcia umowy.
- 5. Dane uczestników mogą obejmować w szczególności:
 - a) imiona i nazwiska;
 - b) daty urodzenia;
 - c) adresy zamieszkania;
 - d) dane kontaktowe;
 - e) dane wymagane przepisami prawa lub przez Organizatora.
- 6. Agent nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawidłowych, niepełnych lub nieaktualnych danych.

§ 11. Rezerwacja Opcjonalna

- 1. Po potwierdzeniu dostępności oferty Agent może dokonać w systemie Organizatora Rezerwacji Opcjonalnej.
- 2. Rezerwacja Opcjonalna ma charakter tymczasowy i niewiążący.
- 3. Rezerwacja Opcjonalna nie stanowi zawarcia umowy.
- 4. Do momentu przekształcenia Rezerwacji Opcjonalnej w Rezerwację Stałą:
 - a) Zamawiający może odstąpić od dalszego procesu bez ponoszenia kosztów;
 - b) Agent może odstąpić od dalszego procesu bez ponoszenia odpowiedzialności;
 - c) Organizator może odmówić zawarcia umowy;
 - d) Organizator może wycofać ofertę;
 - e) Organizator może zmienić cenę lub warunki oferty.
- 5. Rezerwacja Opcjonalna wygasa automatycznie po upływie terminu wskazanego przez Organizatora lub Agentą.
- 6. Agent nie gwarantuje utrzymania dostępności oferty przez cały okres obowiązywania Rezerwacji Opcjonalnej.

§ 12. Przekazanie dokumentów i warunków Organizatora

- 1. Po dokonaniu Rezerwacji Opcjonalnej Agent przekazuje Zamawiającemu dokumenty związane z planowaną umową.
- 2. Dokumenty mogą obejmować w szczególności:
 - a) projekt umowy;
 - b) warunki uczestnictwa Organizatora;
 - c) formularze informacyjne;
 - d) dokumenty ubezpieczeniowe;
 - e) informacje dotyczące podróży;
 - f) informacje wymagane przepisami prawa.
- 3. Dokumenty mogą być przekazywane w formie elektronicznej.
- 4. Zamawiający zobowiązany jest do zapoznania się z dokumentami przed dokonaniem płatności.

5. Dokonanie płatności oznacza potwierdzenie zapoznania się z dokumentami przekazanymi przez Agenta oraz Organizatorem.

§ 13. Zawarcie umowy

1. Umowa o udział w imprezie turystycznej zostaje zawarta zgodnie z warunkami określonymi przez Organizatora oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Jeżeli Organizator nie przewiduje odmiennej procedury, za moment zawarcia umowy uważa się łączne spełnienie następujących warunków:
 - a) dokonanie Rezerwacji Opcjonalnej;
 - b) przekazanie Zamawiającemu dokumentów Organizatora;
 - c) dokonanie wymaganej płatności przez Zamawiającego;
 - d) otrzymanie przez Agenta lub Organizatora informacji o dokonaniu płatności;
 - e) potwierdzenie rezerwacji przez Organizatora.
3. Dokonując płatności Zamawiający działający również w imieniu pozostałych uczestników podróży oświadcza, że:
 - a) akceptuje warunki uczestnictwa Organizatora;
 - b) zapoznał się z ofertą imprezy turystycznej;
 - c) otrzymał wymagane informacje przedumowne;
 - d) akceptuje warunki ubezpieczenia;
 - e) posiada umocowanie do działania w imieniu pozostałych uczestników;
 - f) potwierdza prawidłowość przekazanych danych;
 - g) akceptuje treść zawieranej umowy.
4. Agent może uzależnić potwierdzenie rezerwacji od spełnienia dodatkowych wymagań określonych przez Organizatora.

§ 14. Płatności

1. Płatność może zostać dokonana:
 - a) na rachunek bankowy Organizatora;
 - b) na rachunek wskazany przez Agenta;
 - c) za pomocą innych metod udostępnionych przez Agenta lub Organizatora.
2. Szczegółowe informacje dotyczące płatności przekazywane są Zamawiającemu indywidualnie.
3. Niedokonanie płatności w wyznaczonym terminie może skutkować:
 - a) anulowaniem Rezerwacji Opcjonalnej;
 - b) odmową zawarcia umowy;
 - c) utratą dostępności oferty.
4. Agent ani Organizator nie są zobowiązani do utrzymywania rezerwacji po upływie terminu płatności.
5. W przypadku zaksięgowania płatności po upływie terminu Organizator może odmówić zawarcia umowy.
6. Koszty związane z dokonaniem płatności ponosi Zamawiający, chyba że Organizator lub Agent postanowią inaczej.

§ 15. Skutki cofnięcia płatności

1. W przypadku cofnięcia płatności, anulowania transakcji, dokonania procedury chargeback lub podjęcia innych działań skutkujących zwrotem środków po zawarciu umowy, Organizator lub Agent mogą dochodzić wszelkich należności wynikających z zawartej umowy.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wynikające z bezpodstawnego cofnięcia płatności.

3. Agent ma prawo przekazać Organizatorowi informacje dotyczące cofnięcia płatności.

§ 16. Komunikacja elektroniczna

1. Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia poprawności wskazanego adresu e-mail oraz numeru telefonu.
2. Wszelkie informacje przesłane na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail uważa się za skutecznie doręczone z chwilą ich wysłania przez Agenta, chyba że Zamawiający wykaże okoliczności przeciwne.
3. Agent nie ponosi odpowiedzialności za skutki:
 - a) podania błędnego adresu e-mail;
 - b) podania błędnego numeru telefonu;
 - c) blokowania wiadomości przez filtry antyspamowe;
 - d) nieodczytania wiadomości przez Zamawiającego.
4. Zamawiający zobowiązany jest do bieżącego monitorowania skrzynki pocztowej oraz numeru telefonu wykorzystywanego podczas procesu rezerwacji.

§ 17. Zakres odpowiedzialności Agenta

1. Agent zobowiązuje się do wykonywania czynności agencyjnych z należytą starannością wymaganą od profesjonalisty prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie pośrednictwa turystycznego.
2. Agent ponosi odpowiedzialność wyłącznie za własne działania lub zaniechania związane z wykonywaniem czynności agencyjnych, z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
3. Agent nie jest organizatorem imprez turystycznych prezentowanych w Serwisie i nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie lub niewykonanie świadczeń objętych umową zawieraną pomiędzy Podróżnym a Organizatorem.
4. W szczególności Agent nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) zmianę ceny dokonaną przez Organizatora przed zawarciem umowy;
 - b) brak dostępności miejsc;
 - c) wycofanie oferty przez Organizatora;
 - d) zmianę programu imprezy;
 - e) zmianę hotelu;
 - f) zmianę przewoźnika;
 - g) zmianę lotniska wylotu lub przylotu;
 - h) zmianę godzin lotów;
 - i) zmianę kolejności realizowanych świadczeń;
 - j) odwołanie imprezy turystycznej;
 - k) opóźnienia środków transportu;
 - l) odmowę wpuszczenia uczestnika na pokład samolotu lub innego środka transportu;
 - m) decyzje organów administracji publicznej;
 - n) odmowę wydania wizy;
 - o) nieważność lub brak dokumentów podróży;
 - p) działania lub zaniechania Organizatora;
 - q) działania przewoźników lotniczych, hoteli, ubezpieczycieli lub innych podmiotów realizujących świadczenia turystyczne.
5. Agent nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Zamawiającego nieprawdziwych, niepełnych lub błędnych danych uczestników podróży.

6. Agent nie odpowiada za skutki nieodczytania wiadomości e-mail, SMS lub innych komunikatów wysłanych na dane kontaktowe wskazane przez Zamawiającego.

§ 18. Informacje dotyczące podróży

1. Podróżny zobowiązany jest samodzielnie zweryfikować warunki wjazdu do kraju docelowego, wymagania wizowe, paszportowe, sanitarne oraz inne warunki przekroczenia granicy.
2. Informacje publikowane przez Agenta lub Organizatora mają charakter pomocniczy.
3. Aktualne informacje dotyczące podróży dostępne są w szczególności na stronach Ministerstwa Spraw Zagranicznych oraz właściwych organów państwowych.
4. Podróżny ponosi wyłączną odpowiedzialność za posiadanie dokumentów niezbędnych do realizacji podróży.
5. Agent nie odpowiada za skutki odmowy wjazdu do kraju docelowego, odmowy przekroczenia granicy, zatrzymania przez służby graniczne lub niewpuszczenia na pokład środka transportu z przyczyn dotyczących Podróżnego.

§ 19. Oświadczenia Zamawiającego i Podróżnych

1. Dokonując rezerwacji Zamawiający oświadcza, że wszystkie dane przekazane Agentowi są prawdziwe, kompletne i aktualne.
2. Zamawiający oświadcza, że posiada umocowanie do działania w imieniu wszystkich uczestników podróży objętych zgłoszeniem.
3. Zamawiający ponosi odpowiedzialność wobec Agenta oraz Organizatora za skutki złożenia nieprawdziwych oświadczeń.
4. Zamawiający oświadcza, że przed dokonaniem rezerwacji zapoznał się z warunkami uczestnictwa Organizatora, Regulaminem Serwisu oraz informacjami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych.
5. Zamawiający oświadcza również, że przed dokonaniem rezerwacji zapoznał się z warunkami podróżowania do kraju docelowego oraz że według jego najlepszej wiedzy nie istnieją okoliczności zdrowotne uniemożliwiające uczestnictwo w zamawianej imprezie turystycznej.
6. Agent nie dokonuje oceny stanu zdrowia uczestników podróży i nie ponosi odpowiedzialności za skutki zdrowotne związane z uczestnictwem w imprezie turystycznej.

§ 20. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu

1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu, świadczenia usług drogą elektroniczną lub czynności wykonywanych przez Agenta.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - a) drogą elektroniczną na adres: sklep@oletravel.pl;
 - b) pisemnie na adres siedziby Agenta;
 - c) w inny sposób udostępniony przez Agenta.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane zgłaszającego;
 - b) opis zgłaszanych zastrzeżeń;
 - c) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) dane umożliwiające kontakt zwrotny.
4. Agent rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga uzyskania dodatkowych informacji, termin biegnie od dnia ich otrzymania.

§ 21. Reklamacje dotyczące imprez turystycznych

1. Reklamacje dotyczące wykonania umowy o udział w imprezie turystycznej powinny być kierowane do Organizatora zgodnie z zasadami określonymi w umowie lub warunkach uczestnictwa Organizatora, a także w przepisach ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.
2. Agent może przekazać reklamację Organizatorowi, jednak nie jest zobowiązany do jej merytorycznego rozpatrywania.
3. Agent nie ponosi odpowiedzialności za sposób rozpatrzenia reklamacji przez Organizatora.

§ 22. Zmiana ceny lub brak dostępności oferty

1. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że oferty prezentowane w Serwisie podlegają bieżącej aktualizacji przez Organizatorów.
2. Agent poinformuje o tym Zamawiającego w przypadku stwierdzenia po złożeniu Zapytania, że:
 - a) cena uległa zmianie;
 - b) liczba miejsc uległa zmianie;
 - c) oferta została wyprzedana;
 - d) oferta została wycofana;
 - e) Organizator odmówił dokonania rezerwacji,
3. W sytuacjach wskazanych w ust. 2 Agent może:
 - a) zaproponować zawarcie umowy na nowych warunkach;
 - b) zaproponować ofertę alternatywną;
 - c) zakończyć proces rezerwacyjny.
4. Zamawiającemu nie przysługują wobec Agenta roszczenia wynikające wyłącznie z faktu zmiany ceny, braku dostępności lub wycofania oferty przed zawarciem umowy.
5. Przesłanie Zapytania nie powoduje powstania po stronie Użytkownika prawa do żądania zawarcia umowy po cenie widniejącej w Serwisie przed dokonaniem weryfikacji przez Organizatora.

§ 23. Odstąpienie od procesu rezerwacji przed zawarciem umowy

1. Do momentu zawarcia umowy każda ze stron może zrezygnować z dalszego prowadzenia procesu rezerwacyjnego.
2. Rezygnacja przed zawarciem umowy nie powoduje powstania po stronie Użytkownika, Agenta ani Organizatora obowiązku zapłaty odszkodowania lub kary umownej, chyba że odrębne przepisy stanowią inaczej.

§ 24. Rezygnacja po zawarciu umowy

1. Po zawarciu umowy zasady rezygnacji z imprezy turystycznej określają:
 - a) przepisy prawa;
 - b) warunki uczestnictwa właściwego Organizatora;
 - c) postanowienia zawartej umowy.
2. Rezygnacja z udziału w imprezie turystycznej po zawarciu umowy może wiązać się z obowiązkiem poniesienia kosztów określonych przez Organizatora.
3. Wysokość kosztów rezygnacji ustalana jest przez Organizatora zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz warunkami uczestnictwa.
4. Agent nie odpowiada za wysokość kosztów rezygnacji ustalonych przez Organizatora.

§ 25. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość dotyczącej

usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

2. W przypadku zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej Konsumentowi nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny.
3. Uprawnienia wynikające z ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych pozostają bez zmian.

§ 26. Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporów dostępne są w szczególności na stronach Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
3. Konsument może również skorzystać z platformy internetowej rozstrzygania sporów prowadzonej przez Komisję Europejską, o ile będzie ona dostępna i funkcjonowała zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 27. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników, Zamawiających oraz Podróżnych przekazywanych za pośrednictwem Serwisu jest Ole Group Paweł Grała, Wioletta Paprocka spółka cywilna z siedzibą w Warszawie przy Alei Komisji Edukacji Narodowej 36, 02-797 Warszawa, NIP 5213282255, REGON 015673026, zwana dalej „Administratorem”.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO), ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawą Prawo komunikacji elektronicznej oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka Prywatności dostępna w Serwisie.
4. Użytkownik zobowiązany jest przekazywać wyłącznie dane osobowe, których przekazanie jest zgodne z prawem.
5. Osoba dokonująca rezerwacji w imieniu innych uczestników oświadcza, że posiada podstawę prawną do przekazania ich danych Administratorowi, Agentowi oraz Organizatorowi.
6. Administrator może przetwarzać dane osobowe w szczególności w celu:
 - a) obsługi Zapytań;
 - b) realizacji procesu rezerwacyjnego;
 - c) zawarcia i wykonania umowy;
 - d) realizacji obowiązków prawnych;
 - e) prowadzenia korespondencji;
 - f) dochodzenia lub obrony roszczeń;
 - g) prowadzenia działań marketingowych zgodnie z udzielonymi zgodami.
7. Dane mogą być przekazywane Organizatorom, podmiotom świadczącym usługi informatyczne, hostingowe, telekomunikacyjne, płatnicze, księgowo-prawne, marketingowe oraz innym podmiotom uczestniczącym w realizacji usług.

§ 28. Nagrywanie rozmów telefonicznych

1. Agent może nagrywać rozmowy telefoniczne prowadzone z Użytkownikami, Zamawiającymi oraz Podróżnymi.
2. Nagrywanie rozmów może odbywać się w szczególności w celu:
 - a) dokumentowania przebiegu procesu rezerwacyjnego;

- b) potwierdzania składanych oświadczeń;
 - c) zapewnienia jakości obsługi;
 - d) rozpatrywania reklamacji;
 - e) ochrony prawnie uzasadnionych interesów Agent'a;
 - f) dochodzenia lub obrony roszczeń.
3. Osoba uczestnicząca w rozmowie jest informowana o jej nagrywaniu przed rozpoczęciem rejestracji.
 4. Nagrania mogą stanowić dowód w postępowaniach reklamacyjnych, sądowych lub administracyjnych.

§ 29. Newsletter oraz komunikacja marketingowa

1. Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną.
2. Zgoda marketingowa jest dobrowolna i może zostać cofnięta w każdym czasie.
3. Wyrażenie zgody może obejmować:
 - a) wiadomości e-mail;
 - b) wiadomości SMS;
 - c) kontakt telefoniczny;
 - d) inne środki komunikacji elektronicznej dopuszczone przepisami prawa.
4. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem działań podjętych przed jej cofnięciem.
5. Agent może przysyłać informacje dotyczące:
 - a) ofert turystycznych;
 - b) promocji;
 - c) nowych usług;
 - d) konkursów;
 - e) programów lojalnościowych;
 - f) treści związanych z działalnością Serwisu.

§ 30. Pliki cookies i technologie podobne

1. Serwis wykorzystuje pliki cookies oraz technologie o podobnym charakterze.
2. Pliki cookies mogą być wykorzystywane w szczególności w celu:
 - a) zapewnienia prawidłowego działania Serwisu;
 - b) utrzymania sesji użytkownika;
 - c) analizy ruchu w Serwisie;
 - d) prowadzenia statystyk;
 - e) personalizacji treści;
 - f) prowadzenia działań marketingowych.
3. Serwis może wykorzystywać rozwiązania dostarczane przez podmioty trzecie.
4. Szczegółowe informacje dotyczące plików cookies określa Polityka Prywatności oraz ustawienia mechanizmu zarządzania zgodami dostępnego w Serwisie.
5. Użytkownik może samodzielnie zarządzać ustawieniami cookies za pomocą ustawień przeglądarki internetowej lub narzędzi udostępnionych w Serwisie.

§ 31. Profilowanie i analityka

1. Agent może wykorzystywać narzędzia analityczne i marketingowe umożliwiające analizę aktywności Użytkowników.
2. W zakresie dopuszczonym przepisami prawa dane mogą być wykorzystywane do:
 - a) tworzenia statystyk;
 - b) badania preferencji użytkowników;

- c) optymalizacji działania Serwisu;
 - d) prowadzenia kampanii reklamowych;
 - e) remarketingu;
 - f) personalizacji prezentowanych treści.
3. Profilowanie nie będzie prowadziło do podejmowania wobec Użytkownika decyzji wywołujących skutki prawne wyłącznie w sposób zautomatyzowany, chyba że przepisy prawa lub odrębna zgoda stanowiąc będą inaczej.

§ 32. Własność intelektualna

1. Wszelkie prawa do Serwisu przysługują Agentowi lub podmiotom współpracującym z Agentem.
2. Ochronie podlegają w szczególności:
 - a) układ graficzny Serwisu;
 - b) kod źródłowy;
 - c) bazy danych;
 - d) oznaczenia handlowe;
 - e) logotypy;
 - f) materiały tekstowe;
 - g) materiały fotograficzne;
 - h) elementy multimedialne.
3. Korzystanie z materiałów zamieszczonych w Serwisie poza zakresem dozwolonego użytku wymaga uprzedniej zgody uprawnionego podmiotu.
4. Zabronione jest kopiowanie, rozpowszechnianie, modyfikowanie lub wykorzystywanie treści Serwisu w celach komercyjnych bez uprzedniej zgody uprawnionego podmiotu.

§ 33. Siła wyższa

1. Agent nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Regulaminu, jeżeli jest ono spowodowane działaniem siły wyższej.
2. Za siłę wyższą uważa się zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia przy zachowaniu należytej staranności.
3. Do zdarzeń siły wyższej zalicza się w szczególności:
 - a) wojny
 - b) zamieszki;
 - c) akty terrorystyczne;
 - d) epidemie;
 - e) katastrofy naturalne;
 - f) awarie infrastruktury teleinformatycznej;
 - g) decyzje organów państwowych;
 - h) przerwy w funkcjonowaniu systemów telekomunikacyjnych.

§ 34. Zmiana Regulaminu

1. Agent jest uprawniony do zmiany Regulaminu.
2. O zmianie Regulaminu Agent poinformuje poprzez publikację nowej treści Regulaminu w Serwisie.
3. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych przed datą ich wejścia w życie.

§ 35. Doręczenia elektroniczne

1. Strony uznają komunikację elektroniczną za podstawowy sposób wymiany informacji związanych z procesem rezerwacyjnym.

2. Dokumenty, oświadczenia oraz informacje przesłane na wskazany przez Użytkownika adres e-mail uważa się za skutecznie doręczone z chwilą ich wysłania przez Agenta.
3. Ryzyko związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem skrzynki pocztowej, błędnym adresem e-mail lub nieodebraniem wiadomości obciąża Użytkownika.

§ 36. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 16 czerwca 2026.
4. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w Serwisie w sposób umożliwiający jego pobranie, zapisanie oraz utrwalenie.
5. Językiem właściwym dla Regulaminu jest język polski.
6. Regulamin stanowi integralny element procesu korzystania z Serwisu oraz składania Zapytań za jego pośrednictwem.