

POLSKIE BIURO PODRÓŻY

Regulamin korzystania z systemu rezerwacji biletów lotniczych

§ INFORMACJE OGÓLNE

1. Udostępniony system rezerwacji umożliwia Użytkownikowi Internetu uzyskanie informacji o aktualnie dostępnych połączeniach lotniczych wyświetlanych w postaci listy połączeń lotniczych oraz dokonanie przez Użytkownika rezerwacji biletu lotniczego na wybrane przez niego połączenie lotnicze lub dokonanie zakupu biletu na wybrane przez Użytkownika połączenie lotnicze w cenach określonych cennikiem lub wg poniższych zasad.
2. Założenie rezerwacji lub zakup biletu może nastąpić poprzez stronę serwisu lub telefonicznie.
3. Internetowy system rezerwacji i zakupu biletów lotniczych travelpartner.pl unormowany jest niniejszym regulaminem i stosownie do przepisu art. 34 § 1 Kodeksu Cywilnego stanowi wzorzec wiążącej umowy zawartej między Użytkownikiem a Polskim Biurem Podróży Sp. z o.o. zwanym dalej Operatorem Systemu.
4. Operatorem Systemu Rezerwacji w portalu travelpartner.pl jest Polskie Biuro Podróży Sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach przy ul. Sienkiewicza 26, NIP: 657-02-42-743, REGON: 290446870, KRS: 0000172393 (Sąd Rejonowy w Kielcach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego), tel. 41 368 05 62, fax 41 368 05 64, e-mail: biuro@pbp.kielce.pl.
5. Każdy Użytkownik może złożyć reklamację w formie pisemnej na adres: Trivium Travel Sp. z o.o., ul. Wielicka 25, 30-552 Kraków lub za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: bilety@travelpartner.pl, w terminie 7 dni od momentu dostarczenia Użytkownikowi biletu lotniczego.
6. Operator oświadcza, że prowadzi działalność z zachowaniem dobrych obyczajów i w sposób, który nie zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.
7. Polskie Biuro Podróży Sp. z o.o. posiada akredytację IATA (International Air Transport Association – Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Lotniczych) i ma prawo do dokonywania rezerwacji, wystawiania i sprzedaży biletów lotniczych za pośrednictwem systemu znajdującego się na stronach travelpartner.pl
8. Niniejszy regulamin w pełni określa zasady korzystania oraz funkcjonowania systemu internetowej rezerwacji biletów lotniczych travelpartner.pl, który znajduje się pod adresami: <https://www.travelpartner.pl/bilety-lotnicze>. Postanowienia tego regulaminu wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, określają prawa i obowiązki Użytkowników serwisu oraz obowiązki i zakres odpowiedzialności podmiotów, które posiadają prawa do prowadzenia i administrowania usługami udostępnionymi za pośrednictwem serwisu travelpartner.pl.
9. Warunkiem bezwzględnym na korzystanie z IRS w portalu travelpartner.pl jest akceptacja wszystkich podanych poniżej warunków regulaminu. Akceptacja tych warunków jest automatycznie oświadczeniem woli i stwarza prawne zobowiązanie pomiędzy użytkownikiem a Polskim Biurem Podróży Sp. z o.o.
10. Jeżeli Państwo nie akceptują w pełni przedstawionych warunków, dalsze korzystanie ze strony <https://www.travelpartner.pl/bilety-lotnicze> jest niemożliwe.
11. Klient jest uprawniony do nieodpłatnego kopiowania, odtwarzania oraz utrwalania treści niniejszego Regulaminu bez możliwości komercyjnego użycia.
12. Użytkownik jest zobowiązany z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Systemu Rezerwacji, do przestrzegania niniejszego regulaminu.
13. Regulamin został sporządzony z dniem 25.05.2018 r. i z tym dniem wchodzi w życie.

§ DEFINICJE

<https://www.travelpartner.pl/bilety-lotnicze> – strona internetowa ogólnie dostępna, która pozwala za pomocą komputerowego systemu rezerwacyjnego dokonać rezerwacji przez Klienta podróży lotniczej, a następnie zakupić bilet lotniczy.

Strony są własnością firmy Trivium Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Wielickiej 25, która jest partnerem Operatora w zakresie internetowej rezerwacji biletów lotniczych.

Użytkownik – osoba fizyczna lub prawna, korzystająca w jakikolwiek sposób z systemu rezerwacyjnego, zamiennie Użytkownik może być określany jako **Klient, Odbiorca**.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Operator – firma Polskie Biuro Podróży Sp. z o.o. Przedsiębiorca prowadzący internetowy system rezerwacji i zakupu biletów lotniczych, zamiennie Operator może być określany jako **Sprzedający**.

System rezerwacji biletów lotniczych – jest programem (systemem) działającym w sieci www, powszechnie dostępnym, dzięki któremu możliwe jest wyszukiwanie połączeń lotniczych linii regularnych i linii typu low cost. Wyszukanie połączeń lotniczych krajowych i międzynarodowych dla dowolnie zdefiniowanej pary miast, pozwala na dokonanie wyceny tych połączeń, dokonanie rezerwacji i zakup biletu lotniczego. System rezerwacji obsługiwany jest przez Operatora. Zamiennie System rezerwacji biletów lotniczych może być określany jako **System**.

Pasażer – osoba odbywająca podróż lotniczą na podstawie zakupionego biletu lotniczego,

Przewoźnik – przedsiębiorca krajowy lub zagraniczny prowadzący działalność gospodarczą w zakresie transportu lotniczego.

Bilet lotniczy – jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu lotniczego w formie elektronicznego biletu.

Ostateczny termin wystawienia biletu, termin wykupu biletu – uznaje się, że jest to data do której możliwe jest wystawienie biletu lotniczego na podstawie dokonanej rezerwacji. Sprzedający musi otrzymać do tego dnia zapłatę za bilety lotnicze oraz opłaty transakcyjne. Należy podkreślić, że w przypadku płatności przelewem data zapłaty/opłaty jest dniem wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedającego.

§ CEL FUNKCJONOWANIA SYSTEMU

Celem funkcjonowania systemu jest umożliwienie Klientowi ustalenia odpowiedniej trasy przelotu, terminu przelotu, a następnie dokonania rezerwacji i zakup biletu lotniczego na wybrany rejs.

§ ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU

1. Oświadczenia Klienta.

Klient oświadcza, że:

- Posiada pełną zdolność do czynności prawnych i może prawnie tworzyć wiążące zobowiązania.
- Poprzez akceptację warunków regulaminu przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność finansową za korzystanie z systemu rezerwacji biletów lotniczych.
- Będzie korzystał z systemu rezerwacji biletów lotniczych wyłącznie zgodnie z obowiązującym prawem, unikając jakichkolwiek działań bezprawnych.
- Posługuje się prawdziwymi danymi osobowymi, które są ujawnione w odpowiednich rejestrach oraz podaje prawdziwe dane osobowe pasażera.
- Korzystając z systemu rezerwacji biletów lotniczych w imieniu osoby trzeciej posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo.
- Zobowiązany jest do posiadania i przedstawiania odpowiednich, ważnych dokumentów podróży (np. dowód osobisty lub paszport)
- Poności pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic.
- Nie dokonuje płatności za rezerwowane bilety lotnicze fałszywą lub cudzą kartą bez stosownej zgody właściciela. W innym wypadku bezwzględnie podlega przepisom Kodeksu Karnego.
- Korzysta z systemu rezerwacji biletów lotniczych wyłącznie w celu wyszukiwania odpowiednich połączeń lotniczych, zapytania o ich cenę, dokonania rezerwacji i zakup biletu lotniczego.
- Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych oraz danych osobowych pasażerów w celu dokonania rezerwacji i zakupu biletu lotniczego.
- Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z

- 04.05.2016) wyraża zgodę na udostępnienie innym podmiotom swoich danych osobowych oraz danych osobowych pasażerów dla celów realizacji zawartej umowy.
- Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) wyraża zgodę na przesyłanie informacji marketingowych.
 - Korzysta z systemu rezerwacji wyłącznie na swój koszt i swoje własne ryzyko.
 - Upoważnia linię lotniczą będącą operatorem przelotu do obciążenia karty płatniczej podanej w procesie rezerwacji kosztami biletów lotniczych.
 - Upoważnia Sprzedającego do obciążenia karty płatniczej podanej w rezerwacji kosztami opłat za wystawienie każdego biletu.
 - Zapoznał się i akceptuje warunki rezerwowanej taryfy lotniczej dostępne przed zawarciem umowy, po naciśnięciu przycisku „Warunki rezerwacji” (zna m.in. warunki dotyczące terminu ważności biletu, możliwości ewentualnych zmian i zwrotu biletu).
 - Zna postanowienia niniejszego regulaminu, akceptuje je w całości i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
 - Akceptuje również postanowienia regulaminu Przewoźnika bez wyjątków zobowiązuje się do ich przestrzegania.

2. Oświadczenia Sprzedającego.

Sprzedawca oświadcza, iż:

- Nie udziela żadnych gwarancji, że korzystanie z systemu rezerwacji biletów lotniczych będzie przebiegało bez usterek, wad, przerw, braku możliwości połączenia z systemem rezerwacyjnym,
- Nie udziela żadnych gwarancji, rezultat wyszukiwań sprostą całkowicie oczekiwaniom Klienta odnośnie merytorycznej zawartości, dokładności i przydatności uzyskanych informacji.
- W celu dokonania rezerwacji konieczne jest podanie przez Klienta jego danych osobowych oraz danych osobowych pasażera.
 - Administratorem danych osobowych jest Polskie Biuro Podróży Sp. z o.o.
 - Użytkownik zgadza się na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), przez Polskie Biuro Podróży Sp. z o.o. i Trivium Travel Sp. z o.o.
 - Użytkownik zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) ma prawo do dostępu do danych osobowych, do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie.
 - Odbiorcami danych osobowych mogą być wyłącznie firmy współpracujące z Administratorem.
 - Użytkownik zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
 - Dane osobowe przechowywane będą w celu dokonania rezerwacji i zakupu biletu lotniczego oraz przesyłanie informacji marketingowych.
 - Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do dokonania rezerwacji i zakupu biletu lotniczego jest wymagane i ich nie podanie może skutkować odmową zawarcia umowy.
 - Oferty, cenniki i promocje prezentowane na stronie nie stanowią oferty w rozumieniu prawa polskiego.
 - Nie gwarantuje, że w chwili „następnej”, po otrzymaniu wyniku wyszukiwania nie pojawią się w systemie rezerwacji biletów lotniczych lub innych systemach wyszukiwania biletów inne oferty, niż te, które były wcześniej wyszukiwane przez system. (Gwarancja nie ma zastosowania do przeszłości).

- Otrzymanie wyniku wyszukiwania, (o ile nie zostanie następnie niezwłocznie potwierdzone dokonaniem Rezerwacji w sprawnym i poprawnie działającym Systemie) nie stwarza po stronie Klienta roszczenia o zawarcie umowy pośrednictwa w sprzedaży biletów.
- Udostępnia jasne i wyczerpujące informacje dotyczące zamówienia przed zawarciem umowy z Użytkownikiem,
- Zapewnia zgodność biletu lotniczego z umową,
- Sprzedający **nie ponosi odpowiedzialności**:
 - z tytułu nieprawidłowego działania Internetu (przerwy i zakłócenia sieci Internet),
 - z tytułu błędnie wskazanych przez użytkownika danych niezbędnych do przyjęcia rezerwacji lub zakupu biletu lotniczego (za niepoprawne dane osobowe Klienta lub Pasażera)
 - za działania lub zaniechania Przewoźnika, w tym za zmiany bądź anulowanie rezerwacji Klienta,
 - za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez przewoźnika umowy przewozu.
 - za dokonany przez Użytkownika wybór taryfy oraz za spełnianie przez niego warunków do skorzystania z wybranej oferty.

§ OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Polskie Biuro Podróży Sp. z o.o. i Trivium Travel Sp. z o.o. w pełni respektują prawo do prywatności i ochrony danych osobowych Użytkowników.

Polskie Biuro Podróży Sp. z o.o. i Trivium Travel Sp. z o.o. dbając o politykę prywatności Użytkowników, wymaga tylko tych danych, które są niezbędne do wyszukiwania i założenia rezerwacji. Korzystając z systemu rezerwacji biletów lotniczych Użytkownik będzie proszony o podanie następujących danych: imię, nazwisko, płeć, wiek (w przypadku dzieci, młodzieży i osób starszych), adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej (e-mail) a w niektórych przypadkach (jeżeli jest to wymagane przez odpowiednie przepisy) również dane paszportowe (numer paszportu, data ważności paszportu oraz data urodzenia), które umożliwiają dokonanie prawidłowej rezerwacji i wystawienie biletu lotniczego. Zgromadzone dane zostają bezpośrednio przekazane do systemu rezerwacji linii lotniczych, które obsługują wybrane przez Użytkownika połączenie lotnicze.

Udostępnienie danych przez Klienta jest dobrowolne, ale konieczne w celu prawidłowej rezerwacji usługi. Użytkownik przekazuje informacje na swój temat wyrażając zgodę na gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych oraz danych osób, z którymi zamierza odbywać podróż lotniczą. Informacje gromadzone są w bazach danych Polskiego Biura Podróży Sp. z o.o. oraz Trivium Travel Sp. z o.o. i są niezbędne do podjęcia czynności wyszukiwujących i rezerwacyjnych.

Sprzedający zastrzega sobie prawo do informowania Użytkowników o wszelkich zmianach dotyczących zakładanych przez nich rezerwacji.

Operator zastrzega sobie prawo do informowania Użytkowników o wszelkich akcjach promocyjnych (nowych produktach, usługach, cenniku) drogą elektroniczną. Takie informacje będą traktowane przez użytkownika jako zamówiona informacja handlowa w rozumieniu stosowanych przepisów (zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).

Akceptując niniejszy regulamin Użytkownik potwierdza prawdziwość podanych przez siebie danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).

Użytkownik ma prawo do dostępu do danych osobowych, do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie.

Użytkownik ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Operator gwarantuje poufność danych osobowych, zaznaczając iż ma obowiązek udostępnienia ich odpowiednim organom na podstawie obowiązującego prawa.

Sprzedający potwierdza, że dostosował środki ostrożności i bezpieczeństwa swoich urządzeń, systemów i plików. Dołoży wszelkich starań, aby korzystanie z systemu rezerwacji było najbezpieczniejszym poprzez należyłą ochronę danych osobowych.

§ ZAKRES USŁUG

1. REZERWACJA BILETU LOTNICZEGO

Udostępniony System umożliwia Użytkownikowi uzyskanie pełnej informacji o aktualnie dostępnych połączeniach lotniczych linii regularnych oraz linii typu low cost. Informacje wyświetlane są w postaci listy połączeń lotniczych.

Rezerwacja biletu lotniczego odbywa się za pomocą wyszukiwarki internetowej gdzie Użytkownik określa parametry poszukiwanego przelotu.

Użytkownik dokonuje rezerwacji poprzez wybór jednej z zaproponowanych przez System opcji na połączenie lotnicze linii regularnych lub tanich linii lotniczych, na danej trasie klikając przycisk „Rezerwuj”.

Na tym etapie rezerwacji Klient powinien dokładnie zapoznać się z opisem przelotu, warunkami taryfy lotniczej oraz ceną. Kolejnym krokiem procesu rezerwacji jest wypełnienie przez Użytkownika formularza rezerwacji, gdzie Klient wprowadza wszelkie niezbędne dane do dokonania transakcji. Klient powinien wprowadzić prawidłowe dane osobowe pasażerów.

Na tym etapie przedstawiona oferta nie jest jeszcze ofertą handlową w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego. Po wprowadzeniu danych i sprawdzeniu ich poprawności Użytkownik deklaruje akceptację warunków taryfy lotniczej, oraz po uprzednim zapoznaniu się z regulaminem warunki zakupu i zwrotu biletu lotniczego poprzez odznaczenie stosownego potwierdzenia w górnej lub dolnej części Formularza.

W formularzu rezerwacyjnym Użytkownik powinien również wskazać preferowaną formę płatności za zarezerwowany bilet lotniczy. Należy podkreślić, że sposób płatności oraz procedura rezerwacji są uzależnione od tego czy Użytkownik wybrał przelot liniami regularnymi czy tanimi liniami lotniczymi. W przypadku tanich linii lotniczych płatność możliwa jest jedynie kartą kredytową. Na stronie z formularzem danych do wypełnienia, pod szczegółami połączenia i ceną pojawi się wtedy informacja o treści „UWAGA! Natychmiastowy wykup biletu - brak możliwości anulowania zakupu”. Rezerwacja oraz autoryzacja karty kredytowej następuje w czasie rzeczywistym. Z karty Użytkownika zostanie pobrana kwota należna za bilet lotniczy (obciążenie karty przez Przewoźnika) oraz opłata transakcyjna (obciążenie karty przez Operatora). **Wszystkie ceny podawane w Systemie wyrażone są w złotych (PLN), dlatego w przypadku kiedy tania linia lotnicza podaje ceny w innej walucie, jest ona przeliczana przez System po aktualnym kursie sprzedaży NBP w celu jej prezentacji w złotych (PLN).** Karta kredytowa Użytkownika zostanie w takim przypadku obciążona przez Przewoźnika w walucie obcej. Operator zastrzega, że nie ma wpływu na ostateczną wysokość obciążenia karty Użytkownika w złotych (PLN), która może różnić się od podanej na rezerwacji np. z powodu różnic w zastosowanych kursach walut obcych. Jeżeli autoryzacja karty kredytowej jest pomyślna to na podany adres e-mail w formularzu Użytkownik otrzyma natychmiast „potwierdzenie rezerwacji”, będące jednocześnie elektronicznym biletem lotniczym oraz ostatecznym potwierdzeniem zawarcia skutecznej umowy przewozu pomiędzy Użytkownikiem a taną linią lotniczą.

W przypadku linii regularnych możliwa jest płatność: przelewem bankowym lub kartą kredytową.

W przypadku wyboru lotu liniami regularnymi Klient otrzyma od Sprzedającego potwierdzenie przyjęcia rezerwacji w formie wiadomości elektronicznej e-mail na adres podany w formularzu rezerwacyjnym. W potwierdzeniu rezerwacji będzie zawierać takie elementy jak: numer rezerwacji, imiona i nazwiska pasażerów, trasę podróży, cenę do zapłaty, oraz termin ważności rezerwacji (czas na wykup).

Rezerwację uważa się za dokonaną z momentem wysłania Użytkownikowi, na adres e-mail (przedstawiony w formularzu zgłoszeniowym) Potwierdzenia Rezerwacji.

Dowodem posiadania przez Użytkownika ważnej rezerwacji jest potwierdzenie rezerwacji wysłane na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w formularzu rezerwacyjnym zamieszczonym na stronie serwisu.

Potwierdzenie rezerwacji **nie jest biletem lotniczym** i nie upoważnia do odbycia podróży. Z uwagi na dynamiczny podział miejsc w samolotach dokonywany przez Przewoźników, mają oni prawo do jednostronnego skrócenia okresu ważności rezerwacji.

Dokonanie rezerwacji nie stanowi podstawy do dostarczenia biletu lotniczego Użytkownikowi.

Cena zakupu biletu lotniczego jest gwarantowana tylko i wyłącznie w momencie dokonania rezerwacji i tylko wówczas, jeżeli została prawidłowo podana Użytkownikowi przez system rezerwacyjny. Cena może ulec zmianie jeżeli została określona nieprawidłowo, wskutek oczywistego błędu pracownika.

Zarezerwowany bilet należy wykupić w terminie, który jest ustalany każdorazowo przez System dla danej rezerwacji. Termin wykupu rezerwacji określany jest przez system rezerwacyjny na podstawie

warunków danej taryfy oraz zasad Serwisu. Jeżeli bilet nie zostanie zakupiony w podanym terminie do godziny 16:00 w dni powszednie lub do godz. 12:00 w soboty to rezerwacja zostanie automatycznie usunięta.

UWAGA!

Po otrzymaniu zgłoszenia rezerwacji Operator może kontaktować się z Klientem celem zweryfikowania danych Klienta i potwierdzenia oferty. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Klientem, Operator nie odpowiada za dokonanie rezerwacji, dokonanej zgodnie ze zgłoszeniem.

Odwołanie rezerwacji

Przez Klienta: Klient ma prawo odwołać rezerwację w dowolnym momencie bez konsekwencji finansowych do momentu wystawienia biletu lotniczego.

Przez Sprzedającego: Rezerwacja potwierdzona przez Sprzedającego może zostać odwołana w okresie jej ważności jedynie w przypadku, gdy Przewoźnik odwoła lot, zmieni lub wycofa wybraną przez Klienta taryfę. W tej sytuacji Klientowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie a jedynie zwrot całości wypłaconych kwot na poczet biletu.

2. ZAKUP BILETU LOTNICZEGO

Złożenie i posiadanie rezerwacji jest zobowiązaniem do wykupu biletu lotniczego.

Za moment zakupu biletu lotniczego i zawarcia umowy przewozu uważany jest moment wystawienia biletu lotniczego.

Za zakup biletu rozumie się odnotowanie przez Serwis opłaty na rzecz Sprzedającego.

Linia lotnicza ma prawo skrócenia terminu zakupu biletu, podanego podczas dokonania rezerwacji, o czym Operator poinformuje Użytkownika drogą elektroniczną na adres e-mail (podany w formularzu rezerwacji) lub telefonicznie (na numer podany w formularzu zgłoszeniowym)

Operator zastrzega sobie prawo ustalenia Użytkownikowi wcześniejszego terminu wykupu biletu, niż termin określony przez linię lotniczą.

3. CENA I WARUNKI PŁATNOŚCI

a) cena

Całkowita cena biletu lotniczego wyrażana jest w PLN i określana jest oddzielnie dla każdego z wybranych połączeń lotniczych. Cena biletu lotniczego jest ustalana przez linię lotniczą. W skład ceny wchodzi między innymi takie składniki jak:

- taryfa netto, (cena za przelot)
- podatki i opłaty lotniskowe,
- opłaty transakcyjna („transaction fee”) za wystawienie biletu,
- opłaty paliwowe, security itd.

Operator ustala wysokość opłaty transakcyjnej i deklaruje, że wysokość tej opłaty nie ulegnie zmianie od momentu złożenia rezerwacji do wystawienia biletu.

Za bilety zarezerwowane w Serwisie pobierane są następujące opłaty „transaction fee” bez względu jaki przewoźnik obsługuje połączenie:

Dla jednego pasażera (osoba dorosła, dziecko, młodzież, student, senior)

- 45 PLN za bilet na połączenia krajowe w Polsce,
- 45 PLN za bilet taniej linii lotniczej,
- 60 PLN za bilet na połączenia europejskie,
- 65 PLN za bilety na pozostałe połączenia,

Niemowlę (0-2 lat) - 0 PLN za bilet na połączenia krajowe w Polsce,

Uwaga !

Niektóre linie lotnicze naliczają **dodatkowe opłaty w różnych wysokościach za obsługę płatności dokonywanych niektórymi kartami kredytowymi lub debetowymi**. W/w opłaty są niezależne od Operatora i **nie są zawarte** w cenie podanej przez System rezerwacji biletów lotniczych. W przypadku naliczenia takiej opłaty przez linię lotniczą, przed wystawieniem biletu z Klientem skontaktuje się pracownik Operatora.

Operator zastrzega, że finalna cena biletu lotniczego nie jest gwarantowana Użytkownikowi w momencie dokonywania rezerwacji, aż do chwili jej weryfikacji i fizycznego wystawienia biletu w globalnym systemie rezerwacji lotniczej.

Linia lotnicza może zmienić lub wycofać ze sprzedaży wybraną taryfę lotniczą już po dokonaniu rezerwacji. W takiej sytuacji rezerwacja zostanie anulowana bez ponoszenia przez Użytkownika jakichkolwiek kosztów.

W sytuacji jeżeli cena różni się w zdecydowany sposób od oczekiwanej, może mieć to związek z brakiem miejsc w najtańszych klasach ekonomicznych, należy wtedy sprawdzić daty wylotu i powrotu w sąsiednich terminach.

Zastosowana dla danego biletu lotniczego taryfa lotnicza, a także podatki i opłaty lotniskowe mogą być wyrażone w walutach obcych, dlatego ostateczna cena biletu lotniczego może ulec niewielkim zmianom, które wynikają z dziennego kursu danej waluty.

Opłata transakcyjna (tzw. „transaction fee”) jest stałą i bezzwrotną opłatą, która jest pobierana przez agentów sprzedaży pasażerskiej za każdy wystawiony bilet lotniczy oraz czynności związane z obsługą rezerwacji.

Przy podróżach poza Europą stosowane jest zróżnicowanie cen w poszczególnych sezonach. Każda z poszczególnych linii lotniczych indywidualnie ustala daty poszczególnych sezonów.

Poniżej prezentowany jest najczęściej stosowany podział sezonów przez linie lotnicze:

- sezon, w którym ceny biletów są niższe obowiązuje od 1 października do 31 marca,
- sezon o wyższych cenach biletów obowiązuje od 1 kwietnia do 14 czerwca,
- sezon o najwyższych cenach biletów obowiązuje od 15 czerwca do 30 września oraz w okresie Świąt Wielkanocnych, Bożego Narodzenia oraz Nowego Roku.

Wyboru preferowanej formy płatności dokonują Użytkownicy w formularzu osobowym Systemu Rezerwacji.

Akceptowane formy płatności:

- płatność kartą kredytową

Operator informuje, że transakcja zakupu z podaniem danych karty kredytowej jest jak najbardziej bezpieczną transakcją.

Użytkownik może dokonać zakupu posługując się kartą kredytową: VISA, Mastercard, Diner Club bądź American Express.

W celu dokonania zapłaty kartą kredytową Klient zobowiązany jest do podania drogą internetową następujących informacji:

- imię i nazwisko właściciela karty,
- rodzaj karty, (np. VISA)
- numeru karty,
- kodu CVC/CVV, (3 ostatnie cyfry znajdujące się na odwrocie karty na pasku do podpisu)
- datę ważności karty (miesiąc, rok)

Pozytywna autoryzacja równoznaczna jest z zakupem biletu lotniczego.

Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za sposób przeprowadzenia autoryzacji karty kredytowej przez linię lotniczą oraz zastrzega, że nie ma wpływu na moment obciążenia rachunku posiadacza karty.

Dane Klienta dotyczące karty kredytowej przekazywane są następnie do systemu rezerwacji linii lotniczych za pomocą protokołu SSL, używany jest w tym celu kodowany klucz, jego długość wynosi 128 bitów.

Operator zastrzega sobie prawo do wstrzymania procesu wystawiania biletów oraz nawiązania kontaktu potwierdzającego dane właściciela karty kredytowej w następujących przypadkach:

- braku możliwości potwierdzenia przez wystawcę karty zrealizowania płatności,
- podróży rozpoczynających się w innych niż polskie portach lotniczych,

W przypadku płatności kartą kredytową, rezerwacja sprawdzona zostanie pod kątem poprawności danych i kalkulacji. Bilet lotniczy zostanie wystawiony w dniu otrzymania rezerwacji. W godzinach podanych przez Operatora Systemu.

W razie jakichkolwiek problemów z wystawieniem biletów (np. odmowa akceptacji karty, przekroczony limit itd. itp.) proces wystawiania biletów będzie przerwany.

Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną zmianę dostępności miejsc bądź ceny biletu, która jest związana z opóźnieniem wywołanym niemożliwością sprzedaży biletu w terminie oryginalnej rezerwacji.

Uwaga !

Niektóre linie lotnicze naliczają **dodatkowe opłaty w różnych wysokościach za obsługę płatności dokonywanych niektórymi kartami kredytowymi lub debetowymi**. W/w opłaty są niezależne od Operatora i **nie są zawarte** w cenie podanej przez System rezerwacji biletów lotniczych. W przypadku naliczenia takiej opłaty przez linię lotniczą, przed wystawieniem biletu z Klientem skontaktuje się pracownik Operatora.

UWAGA! Podanie błędnych danych karty (np. błędny numer lub data ważności) spowoduje odrzucenie zapytania przez system rezerwacji.

Ponadto, należy podkreślić, że użycie cudzej karty kredytowej jest przestępstwem przeciw mieniu i podlega karze więzienia zgodnie z art. 278 § 1 Kodeksu Karnego. W przypadku podejrzenia dokonania takiego przestępstwa Operator zobowiązuje się zgłosić takie fakt odpowiednim organom ścigania i wstrzyma się od wystawiania biletów lotniczych.

- płatność przelewem bankowym

Przelewu lub wpłaty należy dokonać na konto:

Beneficjent:

Trivium Travel Sp. z o.o.
ul. Wielicka 25
30-552 Kraków

Numer konta:

83 1020 2906 0000 1402 0390 4398 w PKO Bank Polski S.A

Płatność przelewem bankowym dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy transakcja jest dokonywana 3 dni robocze przed wyznaczonym terminem zakupu biletu.

Przelewu należy dokonać w banku, w pierwszym możliwym terminie po dokonaniu rezerwacji.

W poleceniu przelewu należy wpisać imię i nazwisko pasażera(-ów) oraz numer rezerwacji. Po wykonaniu przelewu prosimy o niezwłoczne przesłanie potwierdzenia dokonania transakcji, w wersji elektronicznej mailem na adres: bilety@travelpartner.pl w formie pliku .pdf generowanego z systemu bankowego (lub zrzut ekranu tzw. „screenshot” z systemu bankowego) lub faksem na numer telefonu 12 352 13 62.

Do potwierdzenia rezerwacji, w przypadku biletów z zastosowaniem zniżki na kartę ISIC lub EURO < 26 należy dołączyć: kserokopię karty, numer karty i jej datę ważności oraz datę urodzenia.

Potrzeba potwierdzenia przelewu wynika z trudności wielu wpłat, występują błędy w pisowni nazwisk, w kwotach, mylone są nazwiska osób wpłacających i pasażerów. Linie lotnicze rygorystycznie przestrzegają terminów wystawiania biletu, czego konsekwencją jest zmiana taryf, ceny lub anulacja rezerwacji.

Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za anulowanie rezerwacji Użytkowników, wywołane zwłoką w dokonaniu wpłat na rachunek Sprzedającego lub brakiem stosownego potwierdzenia.

Za moment zapłaty przyjmuje się dzień zaksięgowania zapłaty na rachunku bankowym Sprzedającego.

Ponadto zalecamy Klientom dokonywania przelewów bankowych a nie pocztowych, aby uniknąć niepotrzebnych opóźnień w realizacji przelewu.

Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnioną realizację przelewu, co za tym idzie Użytkownik nie może mieć do Operatora roszczeń, że nie wystawił biletu lotniczego w związku z opóźnieniem uznania przelewu Użytkownika na rachunku bankowym.

- przekaz pocztowy,

Płatność przekazem pocztowym należy dokonać na konto:

Trivium Travel Sp. z o.o.
ul. Wielicka 25
30-552 Kraków
83 1020 2906 0000 1402 0390 4398 w PKO Bank Polski S.A

Płatność przekazem pocztowym powinna zostać dokonana niezwłocznie po dokonaniu rezerwacji, minimum 5 dni roboczych przed terminem wylotu.

Wypełniając druk przekazu prosimy o w jego tytule umieścić 6 – znakowy numer rezerwacji oraz nazwisko i imię pasażera. Potwierdzenie dokonania przekazu należy niezwłocznie przesłać po jego nadaniu na numer faksu 12 352 13 62 lub pocztą elektroniczną na adres bilety@travelpartner.pl.

4. FORMY ODBIORU I DOSTARCZENIA BILETÓW

Bilety lotnicze elektroniczne, zakupione na travelpartner.pl doręczane są na wskazany w formularzu osobowym Systemu Rezerwacji adres poczty elektronicznej.

Papierowe bilety lotnicze opłacone kartą kredytową lub przelewem doręczane są przesyłką kurierską lub pocztową „do rąk własnych Klienta”, na adres wskazany w formularzu rezerwacji jako adres wysyłki. Koszt przesyłki biletu pokrywany jest przez Klienta.

Wybór rodzaju przesyłki dokonuje Klient na własną odpowiedzialność.

Na zamówienie Klienta operator dostarcza drukowany bilet lotniczy w postaci papierowej zamówiony poprzez portal internetowy travelpartner.pl.

Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostarczaniu biletu związane z funkcjonowaniem firmy kurierskiej lub poczty. Wszelkie roszczenia wynikające z opóźnienia w doręczeniu biletów należy zgłaszać firmie kurierskiej lub poczcie. Zamawiający usługę dostawy biletu lotniczego na wskazany adres, czyli Użytkownik wyraża zgodę na warunki dostawy firm kurierskich lub poczty.

W celu zapewnienia Użytkownikowi maksymalnego poziomu bezpieczeństwa, kurier pocztowy, ma obowiązek potwierdzić zgodność danych osobowych, które zawarte są w dowodzie tożsamości Odbiorcy przesyłki z danymi Klienta zawartymi na przesyłce. Informujemy, że dane pobierane są z formularza rezerwacji.

Odbiorcą przesyłki może być osoba dokonująca rezerwacji biletu lotniczego lub osoba wskazana jako podróżujący. Jeżeli płatność dokonana zastała kartą kredytową, to w takim przypadku odbiorcą przesyłki może być jedynie osoba dokonująca rezerwacji biletu lotniczego, która jest jednocześnie płatnikiem.

W przypadku, jeśli Klient nie odbierze przesyłki z biletem lotniczym, pod adresem który został wskazany w formularzu rezerwacji, kurier zobligowany jest do pozostawienia tzw. awizo. Drugie awizowanie ma miejsce w dniu następnym po pierwszym awizowaniu. Wtedy, bilet lotniczy (przesyłka) możliwy jest do odebrania w ciągu 5 dni roboczych. Jeżeli w tym okresie czasu bilet lotniczy (przesyłka) nie zostaną odebrane przez Klienta, to bilet lotniczy (przesyłka) zostaną odesłane do Operatora i rezerwacja będzie anulowana.

5. INFORMACJE DODATKOWE

Każdy z pasażerów powinien stosować się do wszelkich państwowych wymogów związanych z podróżą:

- posiadać aktualne dokumenty wyjazdowe, wjazdowe i inne.
- przybyć na lotnisko w czasie ustalonym przez przewoźnika (jeżeli czas nie został wcześniej określony przez przewoźnika, to należy być odpowiednio wcześniej, aby załatwić formalności związane z odlotem)

Zmiana rezerwacji

Dokonywanie jakichkolwiek zmian po dokonaniu zakupu biletu lotniczego możliwe jest tylko i wyłącznie na zasadach określonych każdorazowo przez przewoźnika lotniczego w warunkach zastosowanej taryfy lotniczej.

W przypadku chęci dokonania jakichkolwiek zmian w rezerwacji należy złożyć odpowiednią dyspozycję telefonicznie pod numerem podanym przez Operatora lub zgłosić ją drogą mailową na adres podany przez Sprzedawcę na stronie www. Dyspozycja w formie elektronicznej powinna zawierać numer rezerwacji oraz nazwisko i imię pasażera. Operator zobowiązuje się do każdorazowego zweryfikowania możliwości dokonania zmian, podając jednocześnie całkowity koszt transakcji.

Dokonując zmian w rezerwacji, o ile jest to możliwe, powinni Państwo brać pod uwagę wystąpienie kosztów manipulacyjnych, zgodnych z warunkami zastosowanej taryfy lotniczej. Poza kosztami wynikającymi z taryfy lotniczej Operator naliczy stałą i bezzwrotną opłatę transakcyjną za zmianę i obsługę rezerwacji, w wysokości 50 PLN za każdy zmieniany bilet lotniczy.

Warunki anulowania rezerwacji przez Klienta

Przed dokonaniem zakupu biletu lotniczego każdy Użytkownik serwisu może bezpłatnie dokonać anulowania rezerwacji, poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji – telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Przy składaniu takiej dyspozycji należy pamiętać o podaniu numeru rezerwacji oraz nazwiska pasażera.

Składając taką dyspozycję anulowania rezerwacji Użytkownik lub osoba działająca w jego imieniu ponosi pełną odpowiedzialność za anulowanie rezerwacji i wszelkie ewentualne konsekwencje wynikające z niemożliwości jej późniejszego odtworzenia.

Pasażer ma obowiązek sprawdzenia poprawności danych zawartych na bilecie elektronicznym, dostarczonym na skrynkę pocztową e-mail. Pasażer ma również obowiązek niezwłocznego poinformowania Operatora, jeżeli występują jakieś niezgodności z oczekiwaniami, parametrami podróży. W takiej sytuacji, jeżeli są jakieś błędy, to Operator zobowiązuje się do dokonania anulacji transakcji bez ponoszenia kosztów przez Klienta, o ile te niezgodności zostaną wskazane w dniu wystawienia dokumentu przewozowego i w godzinach pracy Centrum obsługi klienta.

Warunki anulowania rezerwacji przez Linie Lotniczą

Operator zastrzega, że nie ponosi żadnej odpowiedzialności za wszelkie zmiany w statusie rezerwacji Użytkownika lub jej anulowanie dokonane bezpośrednio przez linie lotnicze. Informacje o ewentualnych zmianach zaistniałych w rezerwacji Użytkownika zostaną przesłane na adres e-mail wskazany w formularzu rezerwacji lub będą przekazane telefonicznie pod wskazany numer kontaktowy.

Wszystkie roszczenia Klientów z tytułu zmiany połączenia, anulowania rezerwacji lub skargi dotyczące opóźnień będą odrzucone przez Operatora.

Wszelkie roszczenia jakie wynikają z anulowania lub zmiany, również opóźnień połączenia przez linię lotniczą należy kierować do linii lotniczych. Linie lotnicze ponoszą odpowiedzialność na podstawie warunków Konwencji Warszawskiej oraz Konwencji Montrealskiej.

Zwrot biletu lotniczego

Na mocy postanowień Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827), Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy jednakże Klient ma prawo dokonać zwrotu zakupionego biletu lotniczego na stronie www pod warunkiem, że zwrot będzie przed dniem określonym jako data wylotu i zezwala na to zastosowana taryfa w bilecie lotniczym.

Taryfa określa, czy i w jakiej części nastąpi utrata należności uregulowanej za bilet. Zwrot należności za bilet, po odjęciu ewentualnych potrąceń będzie zależał od tego w jaki sposób została dokonana zapłata za bilet:

- Jeżeli płatność za bilet była dokonana przelewem, to zwrot nastąpi na wskazany przez Klienta rachunek bankowy, w terminie 14 dni od daty zgłoszenia,
- Jeżeli płatność była dokonana kartą kredytową, to zwrot nastąpi poprzez uznanie numeru karty kredytowej, z której dokonano zapłaty, w terminie nie krótszym niż 20 dni od daty zakupu biletu, Niektóre z taryf lotniczych, głównie taryfy promocyjne nie zezwalają na dokonanie jakichkolwiek zmian w bilecie lotniczym. Np. nie zezwalają na zwrot biletu do wystawcy przed rozpoczęciem podróży, wtedy rezygnacja z lotu wiąże się z całkowitą utratą opłaty uiszczonej za bilet lotniczy. Poza kosztami wynikającymi z taryfy lotniczej Operator naliczy stałą i bezzwrotną opłatę transakcyjną za dokonanie zwrotu biletu, w wysokości 50 PLN za każdy zwracany bilet lotniczy. Zwrot biletu zależy od jego formy – elektroniczny lub papierowy. Jeśli jest to bilet elektroniczny, to należy skontaktować się mailowo lub telefonicznie z Operatorem w tej sprawie. W sytuacji, gdy mamy do czynienia z biletem w formie papierowej, należy zwracany bilet przesłać bezpośrednio na adres Operatora, listem poleconym, za zwrotnym poświadczeniem odbioru lub przesyłką kurierską. Bilet lotniczy powinien być dostarczony do siedziby Operatora najpóźniej w dniu ostatecznej daty dokonania zwrotu, jaką określa linia lotnicza w warunkach taryf.

Taryfy promocyjne

Niektóre z taryf promocyjnych, które dostępne są w systemie rezerwacji biletów lotniczych na stronie Operatora posiadają ściśle określone warunki rezerwowania i wystawiania biletów lotniczych. W szczególności dotyczy to taryf, które muszą być zarezerwowane i wykupione minimum trzy, z 7 lub 14 – dniowym wyprzedzeniem.

Nie dotrzymanie tego warunku może wpłynąć na zmianę ceny za bilet lotniczy. Operator zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji Użytkownika, która jest dokonana dokładnie na 3, 7 czy 14 dni przed wylotem, w związku z przekroczeniem przez Użytkownika limitu wykupu określonego w warunkach taryfy.

Linia lotnicza ma prawo żądać wcześniejszego terminu wystawienia biletu. W takiej sytuacji otrzymają Państwo od nas stosowną informację o wymaganym terminie wpłaty na adres e-mail (podany w formularzu rezerwacji).

Dokumenty podróży

Najpóźniej w chwili dokonywania rezerwacji biletu lotniczego Klient (pasażer) powinien posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty, które umożliwiają odbycie podróży:

- dowód osobisty
- paszport,
- wizy (wymagane przy wyjeździe do niektórych krajów).

Zmiany nazwisk pasażerów

Nie dopuszcza się możliwości zmiany nazwisk pasażerów. W przypadku zmiany nazwiska, jednego lub kilku pasażerów, traci się uprzednio wybraną rezerwację i należy ją realizować od nowa. Dlatego, bardzo ważne jest, aby poprawnie wpisać dane pasażerów (imię, nazwisko itd.) podczas rezerwacji biletu. Dzięki temu unikną Państwo wszelkich dodatkowych kosztów związanych z zwrotem i realizacją nowej rezerwacji.

Zwroty kosztów

Zwroty kosztów są ustalane przez linie lotnicze i podlegają zasadom, które zawiera każda taryfa.

§ REKLAMACJE

Uprawnienia Użytkownika, który jest konsumentem, wynikające z postanowień niniejszego punktu są niezależne od uprawnień przysługujących na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827).

Każdy Użytkownik może złożyć reklamację, jeśli jest niezadowolony z wykonania umowy przewozu linią lotniczą, w imieniu i na rzecz której został wystawiony bilet lotniczy. W przypadku wystąpienia takiej sytuacji reklamacja zostanie niezwłocznie przekazana przez Operatora do rozpatrzenia dla właściwego przewoźnika.

Reklamacje w zakresie: dokonanych rezerwacji, zakupów biletów, jakości świadczonych usług przez Serwis, powinny być zgłaszane wyłącznie w formie pisemnej na adres: Trivium Travel Sp. z o.o., ul. Wielicka 25, 30-552 Kraków lub za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: bilety@travelpartner.pl, najpóźniej w ciągu 7 dni od momentu dostarczenia Użytkownikowi biletu lotniczego.

Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:

- oznaczenie użytkownika Serwisu (imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego),
- numer reklamowanej rezerwacji,
- szczegółowy opis reklamowanego faktu (całej sytuacji),
- ewentualne załączniki dokumentujące dane fakty (zaistniałą sprawę)

Reklamacje, które nie zawierają wyżej wymienionych danych nie będą rozpatrywane.

REGULAMIN PRZEWOZU REGULARNYCH LINII LOTNICZYCH

- [Ogólne warunki przewozu IATA](#)

REGULAMIN PRZEWOZU LINII LOTNICZYCH TYPU „LOW COST”

Bilety linii lotniczych typu „low cost” nie podlegają zwrotowi. W przypadku nie wykorzystania biletu z przyczyn niezależnych od Przewoźnika pasażerowi nie przysługuje zwrot. Pasażer może natomiast liczyć na zwrot za każdy odcinek lotu, który nie został wykorzystany z winy Przewoźnika. Istnieje możliwość zmiany dat podróży wystawionych biletów linii lotniczych typu „low cost”, wiąże się to jednak z dodatkową opłatą. Warunki zmian terminów podróży należy sprawdzić na stronie internetowej danej linii lotniczej typu „low cost”.

§ POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Operator zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w treści Regulaminu.

Każdy z Użytkowników powinien zapoznać się z treścią regulaminu, ponieważ każdorazowo związany jest z postanowieniami regulaminu, od momentu dokonania rezerwacji on-line.

Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody wynikające z nieodbycia się podróży, jak np. działanie siły wyższej lub strajk pracowników portów i linii lotniczych.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy:

- Kodeksu Cywilnego,
- Ustawy z dn 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 00. nr 22 poz.2).

Korzystając z usług świadczonych przez operatora, Użytkownik oświadcza, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla niego jasne i zrozumiałe, akceptuje je bez żadnych zastrzeżeń i wątpliwości.

GOTOGATE

Warunki uczestnictwa w podróży

Odpowiedzialność za realizację podróży

Gotogate jest agentem turystycznym pośredniczącym w sprzedaży biletów lotniczych, pobyków w hotelach, biletów na imprezy i wypożyczaniu samochodów. Nie ponosimy odpowiedzialności za zmiany w rozkładach i odwoływanie lotów, za bagaż ani wszelkie inne zdarzenia związane z realizacją lotów. Nie ponosimy również odpowiedzialności za problemy związane z rezerwacją zakwaterowania w hotelu lub z wynajmem samochodu. Odpowiedzialność za wymienione wyżej problemy ponoszą poszczególni dostawcy usług. W związku z tym wszelkie roszczenia związane z tymi usługami należy zgłaszać bezpośrednio do ich dostawców. Oferujemy usługi turystyczne przeznaczone dla turystów.

Aby móc dokonywać rezerwacji z Gotogate, należy mieć skończone 18 lat.

Wprowadzanie zmian i sprawdzanie danych

Bilety lotnicze należy rezerwować, podając poprawne imię i nazwisko oraz tytuł (zwrot grzecznościowy) osoby podróżującej, zgodnie z danymi widniejącymi w paszporcie. Bilety lotnicze są niezbywalne, a wprowadzanie zmian w istniejących rezerwacjach jest niemożliwe. Po dokonaniu płatności za bilety, nie mogą one zostać zwrócone ani poprawione.

Osoba podróżująca jest odpowiedzialna za:

Przeczytanie i zaakceptowanie warunków uczestnictwa w podróży przed dokonaniem zakupu.

Sprawdzenie przed dokonaniem zakupu, czy pisownia imienia i nazwiska podróżnego jest zgodna z pisownią widniejącą w paszporcie.

Natychmiastowe skontaktowanie się z firmą Gotogate w razie nieotrzymania wiadomości e-mail z potwierdzeniem w ciągu kilku minut od momentu dokonania rezerwacji. Po otrzymaniu wiadomości e-mail z potwierdzeniem należy sprawdzić, czy wszystkie dane są poprawne. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, prosimy o jak najszybszy kontakt z Gotogate. Poza godzinami pracy naszej firmy należy kontaktować się bezpośrednio z linią lotniczą, dostawcą usług hotelowych lub wypożyczalnią samochodów w celu sprawdzenia, czy istnieje możliwość wprowadzenia korekty.

Regularne sprawdzanie podanej przez siebie skrzynki e-mail, ponieważ cała korespondencja przez nas wysyłana kierowana jest na ten adres.

Regularne sprawdzanie godzin przelotów i ewentualnych zmian w harmonogramie zarówno w przypadku lotó wychodzących, jak i powrotnych.

Skontaktowanie się z odpowiednią linią lotniczą w celu sprawdzenia, z którego terminala na lotnisku odlata samolot.

Sprawdzenie zasad dotyczących wiz do kraju docelowego oraz krajów, w których zaplanowane są ewentualne międzylądowania. Informacje te można uzyskać, kontaktując się z ambasadą danego kraju oraz z liniami lotniczymi obsługującymi dany lot.

Sprawdzenie, jakie szczepienia będą potrzebne przed rozpoczęciem podróży.

Sprawdzenie przepisów paszportowych oraz okresu ważności paszportu, ponieważ niektóre kraje wymagają, by paszport osoby podróżującej był ważny przez co najmniej sześć miesięcy po dacie powrotu do domu.

Sprawdzenie aktualnych terminów odpraw i godzin zameldowania dotyczących całej podróży. Zalecamy przybycie się na lotnisko co najmniej 1,5 godziny (loty krajowe) lub 2,5 godziny (loty międzynarodowe) przed odlotem w celu dokonania odprawy.

Potwierdzenie lotu powrotnego w liniach lotniczych co najmniej 72 godziny przed wylotem.

Bilety

Potwierdzenie rezerwacji wysyłane przez Gotogate na skrzynkę e-mail osoby podróżującej po zakończeniu rezerwacji jest dokumentem podróży i należy je mieć przy sobie w ciągu całej podróży. Potwierdzenie to zawiera wszystkie ważne informacje, takie jak numer rezerwacji, numer lotu, godziny i czas lotu. Zalecamy również wydrukowanie harmonogramu przez kliknięcie łącza przesłanego w potwierdzeniu.

Bilety lotnicze należy zawsze wykorzystywać w porządku chronologicznym oraz ukończyć wszystkie etapy podróży. Jeśli podróżny nie ukończy któregoś z etapów podróży, dalsze części podróży zostaną anulowane przez linie lotnicze bez prawa do refundacji. Gotogate nie ma żadnego wpływu na tą zasadę.

Bilety z oddzielnymi numerami rezerwacji są zawsze traktowane jako indywidualne, niezależne od siebie podróże. Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienia na podróż lub brak możliwości refundacji pojedynczych biletów w razie zmiany harmonogramu, opóźnień lub odwołania lotów.

Zmiany cen / błędy techniczne

Gotogate zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian z powodu błędów technicznych i zmian cen pozostających poza kontrolą naszej firmy. Zastrzegamy sobie także prawo do kontaktu z osobą podróżującą w ciągu 24 godzin w dni robocze w celu wprowadzenia ewentualnych zmian w dokonanych rezerwacjach. W przypadku wystąpienia problemów technicznych w weekend lub zaraz przed/po weekendzie, skontaktujemy się z osobą podróżującą w następnym dniu roboczym. Gotogate zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji w przypadku problemów technicznych oraz błędów cenowych pozostających poza naszą kontrolą. Osoba podróżująca zostanie w takiej sytuacji powiadomiona drogą e-mailową. Podana cena biletu zawiera opłaty lotniskowe. W przypadku wylotu z niektórych lotnisk podatek od wylotu musi zostać opłacony w gotówce w dniu wyjazdu. Sprawdzenie tych informacji należy do obowiązków podróżnego.

Kombinacje osobnych biletów (kombinacja w jedną stronę)

Przeloty oznaczone jako „Kombinacja w jedną stronę” składają się z dwóch osobnych przelotów. Nawet jeśli wszystkie etapy przelotu zostały zarezerwowane razem, to są traktowane jako osobne. To oznacza, że w przypadku anulowania lub zmiany rezerwacji bądź też zdarzeń takich jak np. strajk czy zmiana w rozkładzie lotów każdy z tych biletów jest rozpatrywany osobno. Obowiązują przepisy danej linii lotniczej.

Rezerwacja miejsc

Ta usługa jest dostępna do zakupu tylko w momencie rezerwacji.

Nie możemy zagwarantować, że wybrane miejsce zostanie potwierdzone przez linię lotniczą. Wstępne rezerwowanie miejsc w określonym rzędzie, z większą przestrzenią na nogi lub przy wyjściu awaryjnym jest niemożliwe. Linia lotnicza ma prawo do zmiany miejsc na pokładzie bez informowania nas ani pasażerów.

Rezerwacja miejsc jest zwykle niemożliwa w przypadku biletów lotniczych na podróż z przesiadką do innej części świata (np. na loty wewnętrzne lub podróże w obrębie Europy). Jeśli preferowane miejsce nie zostanie zapewnione przez linię lotniczą, opłata za usługę nie podlega zwrotowi.

Przedstawiony układ miejsc siedzących może nie odpowiadać rozmieszczeniu miejsc w samolocie.

Anulacja

Bilety są wystawiane niezwłocznie po otrzymaniu płatności i niemożliwy jest ich późniejszy zwrot ani zmiana. Gotogate działa zgodnie z zasadami rezerwacji linii lotniczych, które są zazwyczaj bardzo restrykcyjne. Innymi słowy - zwroty kosztów i zmiany rezerwacji nie są dozwolone. Zwrot kosztów rezerwacji jest możliwy w przypadku, jeżeli podróżny wykupił ubezpieczenie

Gotogate od kosztów rezygnacji w momencie dokonywania rezerwacji i spełnia jego warunki. Więcej informacji na ten temat znajduje się w sekcji zatytułowanej Usługa ochrony kosztów podróży.

W przypadku refundacji okres oczekiwania wynosi od 4 do 16 tygodni. Wszystkie zwroty kosztów dokonywane są przez dostawcę usług i Gotogate nie ma wpływu na czas trwania tych procedur. Podczas dokonywania zwrotu kosztów zostanie pobrana opłata manipulacyjna w wysokości 285 PLN za bilet. Gotogate nie zwraca opłaty za usługę ochrony kosztów podróży lub za dokonane wcześniej opłaty, koszty oraz wszelkie polisy ubezpieczeniowe (za wyjątkiem ubezpieczenia podróżnego).

Zmiany rezerwacji

Bilety są wystawiane niezwłocznie po otrzymaniu płatności i niemożliwy jest ich późniejszy zwrot ani zmiana. Gotogate działa zgodnie z zasadami rezerwacji linii lotniczych, które są zazwyczaj bardzo restrykcyjne. Innymi słowy - zmiany rezerwacji nie są dozwolone. Jeśli linie lotnicze zezwalają na zmiany rezerwacji, można ich dokonać najpóźniej 24 godziny przed odlotem.

Zmiana rezerwacji

Gotogate działa zgodnie z zasadami rezerwacji narzucanymi przez linie lotnicze, które są zazwyczaj bardzo restrykcyjne. W celu uzyskania szczegółowych informacji na temat obowiązujących warunków należy skontaktować się z obsługą klienta lub z konkretnymi liniami lotniczymi. W przypadku, gdy linie

lotnicze zezwalają na zmianę rezerwacji, zmiany takiej można dokonać co najmniej 24 godziny przed wylotem. Gotogate oferuje pomoc w zakresie zmiany rezerwacji w przypadku wykupienia przez podróżnego naszego pakietu usług. Podróżny odpowiada za pokrycie kosztów wynikających z dokonywanej zmiany rezerwacji. Prosimy pamiętać, że anulowanie rezerwacji jest ważne dopiero po otrzymaniu od Gotogate pisemnego potwierdzenia.

W przypadku posiadania biletów Gotogate z możliwością zmiany rezerwacji należy skontaktować się z naszą obsługą klienta, jeśli zaistnieje potrzeba zmiany rezerwacji. Pełna treść regulaminu, patrz sekcja: „Bilety Gotogate z możliwością zmiany rezerwacji”.

Bilety Gotogate z możliwością zmiany rezerwacji

Usługę tę należy zamówić i wykupić w momencie dokonywania rezerwacji podróży. Dodanie tej usługi w późniejszym terminie jest niemożliwe. Zmiana rezerwacji jest usługą własną Gotogate i nie zawsze oznacza, że możliwa jest zmiana rezerwacji biletów w liniach lotniczych. W związku z tym wszelkie zmiany rezerwacji w ramach naszej usługi zmiany rezerwacji muszą być dokonywane za pośrednictwem naszej obsługi klienta. Usługa ta jest imienna i niezbywalna.

W razie potrzeby zmiany rezerwacji należy skontaktować z obsługą klienta Gotogate telefonicznie, za pośrednictwem czatu lub poczty elektronicznej. W przypadku korzystania z ostatniej wymienionej drogi kontaktu należy wypełnić odpowiedni formularz zmiany rezerwacji, który znajduje się na naszej stronie internetowej w zakładce „Kontakt - Bilety Gotogate z możliwością zmiany rezerwacji”. Zgłoszenia zmiany rezerwacji należy dokonać w godzinach pracy naszej firmy oraz co najmniej 24 godziny przed pierwotnym czasem wylotu. W przypadku dokonywania zmiany rezerwacji podróż musi zostać ukończona przed upływem jednego roku od daty pierwotnej rezerwacji.

Proces zmiany rezerwacji jest ukończony wyłącznie po otrzymaniu od Gotogate potwierdzenia drogą elektroniczną. Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za utraconą możliwość zmiany rezerwacji, jeśli wynika to z nieskontaktowania się przez podróżnego z naszą obsługą klienta. Usługa zmiany rezerwacji umożliwia zmiany rezerwacji lotów w miarę dostępności wolnych miejsc. Jeśli zmiana wiąże się ze zmianą taryfy biletowej na wyższą, koszty te pokrywa podróżny. Nowy lot musi być ponadto obsługiwany przez tego samego przewoźnika, co lot zarezerwowany pierwotnie.

Niemożliwe jest dokonanie zmiany miejsca docelowego dla lotu tam lub lotu powrotnego.

W ramach usługi zmiany rezerwacji niemożliwa jest zmiana lub korekta imion ani nazwisk.

Loty należy wykorzystać w takiej kolejności, w jakiej zostały zarezerwowane pierwotnie.

Zmiana rezerwacji biletu na przelot z przystankiem po drodze nie jest dozwolona.

Zmiany rezerwacji podróży można dokonać tylko jeden raz. Po otrzymaniu potwierdzenia zmiany usługa zmiany rezerwacji jest wykorzystana i nie można skorzystać z niej ponownie.

W przypadku rezygnacji z podróży opłata za usługę zmiany rezerwacji nie podlega zwrotowi.

Jeśli zmiana powoduje utratę uprawnień do specjalnych taryf przez niektórych podróżnych (np. dzieci w wieku do 2 lat), podróżny ma obowiązek pokryć różnice w cenie nowego biletu.

Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za przekazywanie informacji na temat wymogów wizowych w przypadku przedłużenia pobytu.

W przypadku dokonywania zmiany rezerwacji podróż musi zostać ukończona przed upływem jednego roku od daty rezerwacji.

W przypadku zmiany rezerwacji Gotogate nie odpowiada za ewentualne usługi dodatkowe, takie jak rezerwacje bagażu czy miejsc, które wymagają potwierdzenia bezpośrednio u przewoźnika lotniczego.

Jeśli pasażer nie wykorzysta biletu na którymkolwiek etapie podróży, nie ma możliwości zmiany rezerwacji.

Godzina wylotu i przylotu

Godziny przelotów określone są w czasie lokalnym. Przyjazd kolejnego dnia jest oznaczony w harmonogramie symbolem „+1”.

Zmiany w harmonogramie

Linie lotnicze mogą zmieniać swoje harmonogramy i odwoływać loty nawet krótko przed wylotem. Gotogate nie ma żadnego wpływu na takie zmiany. Podróżny jest osobiście odpowiedzialny za sprawdzenie godziny odlotu i przylotu bezpośrednio w liniach lotniczych.

Firma Gotogate nie jest odpowiedzialna za powiadamianie podróżnych o zmianach harmonogramów lub odwołanych lotach.

Nie ponosimy także odpowiedzialności za odwołanie podróży z powodu klęsk żywiołowych, wojen, strajków lub innych nieprzewidzianych zdarzeń. Żadne zmiany nie uprawniają do otrzymania obniżki ceny, podróży zastępczych, odszkodowania lub innego rodzaju rekompensaty od Gotogate. Nie zwracamy żadnych kosztów za dodatkowe wydatki związane z podróżą, takie jak bilety kolejowe, zakwaterowanie w hotelu lub wynajem samochodu.

Jeśli zmiana harmonogramu spowoduje późne przybycie do hotelu lub firmy wynajmującej samochody, podróżny musi osobiście skontaktować się z hotelem lub firmą wynajmującą samochody i poinformować o zaistniałej sytuacji.

Transport i hotel w przypadku zmiany lotniska lub daty loty

Transport naziemny oraz noclegi w czasie podróży nie są wliczone w cenę biletu. Podróżny jest osobiście odpowiedzialny za sprawdzenie harmonogramów, rozkładów jazdy i cen. Ta zasada obowiązuje również w przypadku jakichkolwiek zmian w harmonogramach linii lotniczych, które są poza wszelką kontrolą i zakresem odpowiedzialności firmy Gotogate.

Czas na przesiadkę w przypadku międzylądowania

Podróże, które można rezerwować poprzez Gotogate, mają zatwierdzone czasy na przesiadkę. Czas potrzebny na przesiadkę dla połączeń z międzylądowaniem jest obliczany przez linie lotnicze. Jeśli segment lotu jest opóźniony z winy dokonanej rezerwacji, linie lotnicze są zobowiązane pomóc podróżnemu w dotarciu do miejsca docelowego.

W przypadku rezerwowania oddzielnych biletów linie lotnicze nie ponoszą odpowiedzialności za opóźnienia prowadzące do utraty połączeń. Dlatego obowiązkiem podróżnego jest sprawdzenie, czy czas na przesiadkę jest wystarczający zgodnie z informacjami w liniach lotniczych i na lotniskach. Gotogate nie zwraca żadnych dodatkowych kosztów poniesionych w takich okolicznościach.

Hotele

Gotogate oferuje swoim klientom hotele we współpracy z IAN.COM. Podróżujący musi we własnym zakresie powiadomić hotel o każdej zmianie rozkładu lotów, która spowoduje późniejszy przyjazd do hotelu.

Wynajem samochodów

Gotogate oferuje usługę wynajmu samochodów we współpracy z rentalcars.com (od 11 lipca 2013 r.). Podróżujący musi we własnym zakresie powiadomić firmę wynajmującą samochody o każdej zmianie rozkładu lotów, która spowoduje późniejszy przyjazd do punktu tej firmy.

Podróż z dziećmi

Gotogate nie sprzedaje biletów dla dzieci podróżujących samodzielnie. Dzieci do lat 18 muszą być uwzględnione w rezerwacji podróży osoby dorosłej. Niektóre kraje i linie lotnicze nie zezwalają dzieciom w wieku poniżej 18 lat na wjazd do krajów, jeśli nie towarzyszy im opiekun.

Dzieci w wieku do 2 lat

Dzieci w wieku od 0 do 2 lat podróżują jak niemowlęta (na kolanach u rodziców) i nie są im przydzielane własne miejsca. Jeśli dziecko skończy 2 lata przed końcem podróży, na całą podróż należy zarezerwować bilet dla dziecka w wieku powyżej dwóch lat. Biletów dla dzieci w wieku do 2 lat nie można rezerwować przed narodzinami dziecka, ponieważ imię i nazwisko oraz data urodzenia muszą odpowiadać danym paszportowym. Niemożliwe jest późniejsze zarezerwowanie biletów dla dzieci do 2 lat.

Gotogate nie zwraca kosztów wynikających z początkowego zarezerwowania niewłaściwego rodzaju biletu.

Nie możemy zagwarantować spełnienia wymagań dotyczących żywności dla niemowląt, łóżeczka itp.

Podwójna rezerwacja

Obowiązkiem podróżnego jest zapewnienie, by wszelkie podwójne rezerwacje zostały anulowane bez względu na to, gdzie zostały dokonane. W przeciwnym razie podróżny ryzykuje anulowanie podwójnej rezerwacji przez linie lotnicze bez uprzedzenia. Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za anulowanie rezerwacji przez linie lotnicze lub brak zwrotu kosztów z tym związany.

Paszporty, wizy i wizy tranzytowe

Obowiązkiem podróżującego jest dopilnowanie, by jego paszport był ważny w momencie rezerwacji. Podróżny jest również odpowiedzialny za posiadanie wizy do kraju będącego celem podróży oraz wszelkich wiz wymaganych w przypadku międzylądowania. Osoba podróżująca jest osobiście odpowiedzialna za wszelkie koszty powstałe w związku z problemami wynikającymi z niedopełnienia wyżej wspomnianych formalności. Ważne jest, aby osoba podróżująca sprawdziła, czy jej paszport, wizy oraz wizy tranzytowe spełniają wymagania odwiedzanych krajów oraz linii lotniczych. Gotogate zaleca, aby podróżujący zabierali ze sobą paszporty, niezależnie od tego, dokąd podróżują.

Przepisy szczególne odnoszące się do rezerwacji biletów w obie strony mają zastosowanie w przypadku podróży do niektórych krajów. Osoba podróżująca jest odpowiedzialna za uzyskanie wszystkich informacji na ten temat w ambasadzie danego kraju oraz u wszystkich linii lotniczych obsługujących podróż.

W przypadku podróży do Stanów Zjednoczonych lub przez terytorium tego kraju wymagane jest posiadanie zatwierdzonego pozwolenia na wjazd (ESTA) oraz paszportu do odczytu maszynowego.

Ubezpieczenie podróży

Gotogate pośredniczy w sprzedaży ubezpieczeń podróżnych we współpracy z firmą Solid. Dlatego wszelkie zapytania dotyczące ubezpieczeń kierowane są bezpośrednio do firmy Solid.

Ubezpieczenie bagażu

Gotogate pośredniczy w sprzedaży ubezpieczeń bagażu we współpracy z firmą Solid. Dlatego wszelkie zapytania dotyczące ubezpieczeń kierowane są bezpośrednio do firmy Solid.

Usługa ochrony kosztów podróży

Usługa ochrony kosztów podróży musi zostać zamówiona i opłaconie w momencie rezerwacji podróży. Ubezpieczenie to wchodzi w życie po dokonaniu rezerwacji i traci ważność w momencie rozpoczęcia podróży, licząc od zarezerwowanej pierwotnej daty wyjazdu. Wszyscy podróżni objęci rezerwacją muszą mieć wykupioną usługę ochrony kosztów podróży, aby można się było na nie powołać w przypadku anulowania rezerwacji.

Anulowanie rezerwacji

Anulowanie rezerwacji musi nastąpić najpóźniej dwie godziny przed rozpoczęciem podróży, aby usługa ochrony kosztów podróży zachowało ważność. Usługa ochrony kosztów podróży traci ważność w momencie rozpoczęcia podróży. W przypadku anulowania rezerwacji poza naszymi godzinami pracy,

należy skontaktować się bezpośrednio z liniami lotniczymi i dostawcami usług hotelowych lub firmami wynajmującymi samochody.

W przypadku anulowania podróży po okazaniu ważnego zaświadczenia lekarskiego, zostanie zwrócony cały koszt rezerwacji po odliczeniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 185 PLN za osobę. Gotogate nie zwraca opłaty za usługę ochrony kosztów podróży lub za dokonane wcześniej opłaty, koszty oraz wszelkie polisy ubezpieczeniowe (za wyjątkiem ubezpieczenia podróżnego). Maksymalna kwota do wypłaty w przypadku anulowania rezerwacji z wykorzystaniem ubezpieczenia od kosztów rezygnacji wynosi 11 700 PLN za osobę i / lub 24 000 PLN za podróż.

Zdarzenia uprawniające do zwrotu kosztów

Koszty zakupu podróży zostaną zwrócone, jeżeli podróżny nie będzie w stanie wziąć udziału w zaplanowanej podróży z powodu następujących nieprzewidzianych zdarzeń.

Nagła choroba lub wypadek osoby podróżującej, jej towarzysza podróży objętego tą samą rezerwacją lub członka bliskiej rodziny, uniemożliwiające odbycie podróży na podstawie zaświadczenia wydanego przez bezstronnego lekarza prowadzącego leczenie.

Śmierć osoby podróżującej, bliskiej osoby lub osoby towarzyszącej w podróży objętej tą samą rezerwacją.

Usługa ochrony kosztów podróży nie obejmuje:

odszkodowania, które może być otrzymane z innych źródeł, takiego jak inne ubezpieczenia od kosztów rezygnacji lub inne zabezpieczenia.

choroby, wypadku lub urazu ciała, które wydarzyły się (zostały zdiagnozowane) podczas wykupywania ubezpieczenia od

kosztów rezygnacji.

chorób przewlekłych/infekcji/zaburzeń psychicznych, chyba, że dana osoba była całkowicie wolna od objawów/problemów w ciągu ostatnich sześciu miesięcy, licząc od momentu rezerwacji podróży. Jeżeli anulowanie rezerwacji jest związane z tymi objawami, diagnoza musi zostać potwierdzona przez specjalistę.

chorób, wypadków lub innych konsekwencji ciąży lub porodu.

powikłań spowodowanych przez używanie alkoholu, innych środków odurzających, uspokajających lub narkotyków.

kosztów wynikających z opóźnienia przez ubezpieczonego decyzji o anulowaniu podróży.

sytuacji, w której cel podróży przestał istnieć.

powikłań wynikających z procedur i zabiegów, którym podróżny poddał się na własne życzenie, np. operacji poprawiających urodę.

wszelkich dodatkowych ustaleń dotyczących podróży, które nie zostały zawarte w potwierdzeniu, takie jak spektakle teatralne, itp.

Wymagania dotyczące podróżnych

Usługa ochrony kosztów podróży obowiązuje jedynie wraz z ważnym zaświadczeniem lekarskim. Musimy je otrzymać w ciągu pięciu dni roboczych po dokonaniu anulowania. Zaświadczenie lekarskie musi być sporządzone przez bezstronnego lekarza, który jest osobą prowadzącą leczenie. Powinno ono zawierać nazwisko, dane kontaktowe i pieczęć lekarza. W przypadku braku pieczęci lekarza, należy dołączyć kopię dokumentu identyfikacyjnego lekarza.

Zaświadczenie lekarskie musi również zawierać następujące informacje:

- data badania
- wyniki badania
- diagnoza
- inne oryginały zaświadczeń / dokumentów, które mogą mieć znaczenie przy dokonywaniu oceny wniosku
- informacja, że choroba jest poważna i uniemożliwia odbycie podróży przez pacjenta

Wyjaśnienie terminu „osoba bliska”

„Osoba bliska” w tym kontekście oznacza męża, żonę, dzieci, wnuki, rodzeństwo, rodziców, dziadków lub rodziców, teściów osoby ubezpieczonej lub osobę, która mieszka z ubezpieczonym jako partner, tak jakby byli małżeństwem.

Pakiet usług

Pakiet usług to serwis, który oferujemy naszym klientom. Podróżny ma możliwość zakupu tej usługi w momencie dokonywania rezerwacji. Możliwe jest również późniejsze wykupienie pakietu usług w dowolnym czasie przed wyjazdem po uiszczeniu opłaty w wysokości 145 PLN za rezerwację.

Niniejszy pakiet obejmuje następujące usługi:

znalezienie jak najlepszej alternatywy w przypadku zmiany harmonogramu lotów przez przewoźnika (zgodnie z wytycznymi podanymi przez linie lotnicze),

wcześniejsza rezerwacja u przewoźnika konkretnych miejsc na pokładzie, jeśli jest to możliwe (miejsca z dala od wyjść ewakuacyjnych, z dodatkową przestrzenią nogi, zazwyczaj nie dotyczy lotów na terenie Europy),

pomoc w przesłaniu do linii lotniczej prośby o gondolę dla niemowlęcia (często nie jest to możliwe w przypadku lotów na terenie Europy),

rezerwacja bagażu specjalnego (np. torby golfowe lub narty),

rezerwacja specjalnej diety, gdy posiłki są wliczone w cenę (często nie jest to możliwe w przypadku lotów na terenie Europy),

sprawdzanie możliwości i kosztów zmiany rezerwacji (uwaga: naliczony zostanie koszt zmiany rezerwacji

zgodnie z przepisami linii lotniczych i informacjami na bilecie),

rejestracja karty premiowej osoby podróżującej w liniach lotniczych,

wysyłanie specjalnych zapytań do hotelu.

Dostawcy usług mogą naliczyć opłaty dodatkowe. Zwrot kosztów wykupienia pakietu usług nie będzie możliwy w przypadku, jeśli podróż zostanie anulowana lub jeśli złożone prośby nie zostaną potwierdzone przez linię lotniczą.

Jeśli wyjazd ma nastąpić w ciągu trzech dni, prosimy o kontakt telefoniczny lub za pośrednictwem czatu, aby przesłać swoje wnioski lub prośby. Uwaga: potwierdzenie prośby jest często niemożliwe, jeśli zostanie ona złożona w ciągu 72 godzin przed rozpoczęciem podróży.

Pasażerowie z poważnymi alergiami pokarmowymi muszą osobiście powiadomić o tym fakcie linie lotnicze.

Płatność za usług dodatkowe

Klient ma do wyboru dwie opcje w odniesieniu do płatności za produkty dodatkowe. Szczegółowe dane dot. płatności mogą być przekazywane do działu obsługi klienta zarówno przez telefon, jak i za pośrednictwem łącza do zamówienia, które zostanie dostarczone w uzgodniony sposób.

Gotogate nie akceptuje kart jednorazowych, ponieważ płatność może odbywać się w dwóch etapach. Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie, by płatność nastąpiła w momencie zakupu. Gotogate zastrzega sobie prawo do kontaktu w przypadku ewentualnych korekt cenowych lub błędów technicznych.

Usługa jest wiążąca po dokonaniu płatności i nie podlega zmianom lub odwołaniu.

Bagaż

Gotogate nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z bagażem, które nie są zawarte w cenie biletu. Możemy jedynie przekazać prośby dotyczące następującego bagażu specjalnego: wózki inwalidzkie, deski surfingowe, deski snowboardowe, narty, torby golfowe, rowery, psy i koty. Nie jesteśmy w stanie wpłynąć na przewoźników w kwestii potwierdzania poszczególnych próśb. Gotogate naliczy za tę usługę opłatę dodatkową, obok kosztów pobieranych przez linie lotnicze.

Zagubiony lub uszkodzony bagaż

Gotogate nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zagubiony lub uszkodzony bagaż. Wszelkie problemy należy natychmiast zgłaszać do przedstawiciela linii lotniczych na lotnisku.

Karty lojalnościowe

Podczas dokonywania rezerwacji i wprowadzania danych osobowych, takich jak imię, nazwisko, itp., można dodać swoją kartę lojalnościową. Przekażemy wyłącznie dane naszego klienta, nie ponosimy jednak odpowiedzialności za dodawanie punktów bonusowych przez wybraną linię lotniczą.

Kartę pokładową należy zachować do momentu naliczenia punktów bonusowych. Nie można uzyskać naliczenia punktów bonusowych za odbyty już lot w przypadku braku karty pokładowej. Jeśli pojawi się potrzeba naliczenia punktów bonusowych za odbyty lot, należy to zawsze zrobić bezpośrednio u przewoźnika.

Uwaga: nie za wszystkie loty przyznawane są punkty bonusowe, zawsze należy zasięgnąć informacji bezpośrednio w liniach

lotniczych.

Szczepienia

Osoba podróżująca jest odpowiedzialna za zapewnienie sobie odpowiednich szczepień i za dopełnienie wszystkich innych niezbędnych formalności związanych z podróżą do konkretnego kraju. Wszelkie koszty związane z powyższymi kwestiami pokrywa osoba podróżująca.

Oszustwa płatnicze

Gotogate zastrzega sobie prawo do odmowy zapłaty kartą, jeśli istnieje powód do podejrzeń, że popełniane jest oszustwo. W przypadku podejrzenia, że popełniane jest przestępstwo, może być wymagana legitymizacja płatności. Wszystkie rodzaje oszustw związanych z kartami płatniczymi będą zgłaszane na policję i przesyłane do firmy windykacyjnej.

Szwedzka Ustawa o ochronie danych osobowych (PUL)

Gotogate stosuje się do przepisów szwedzkiej Ustawy o ochronie danych osobowych (1998:204). Dokonując zakupu usługi lub produktu w naszej firmie lub rejestrując u nas swoje dane, użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie tych danych w określonych celach.

Dane osobowe rozumiane są jako wszystkie informacje związane z daną osobą, przechowywane w dowolnej formie.

Obejmują one np. imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy, numer telefonu, informacje dotyczące rozliczeń i kont oraz inne informacje, które mogą zostać wprowadzone przez użytkownika w odniesieniu do jego samego oraz jego rodziny podczas tworzenia profilu lub rejestracji konta na naszej witrynie.

Dane przesyłane do Gotogate za pośrednictwem naszej witryny internetowej będą używane w celach administracyjnych i pozwolą nam na utrzymanie wysokiego poziomu usług dla naszych klientów. Dane te będą wykorzystywane w sposób pozwalający nam na świadczenie zamówionych przez użytkownika usług, przekazywanie zamówionych produktów oraz wysyłanie ofert dotyczących tych oraz podobnych produktów związanych z podróżą. Informacje te będą również służyć do celów statystycznych oraz do ulepszania treści znajdujących się na stronie internetowej, a także do aktualizacji naszych baz danych.

Dane osobowe odnoszące się do konta bankowego gromadzone podczas dokonywania płatności za nasze produkty lub usługi będą przetwarzane włącznie do celu sfinalizowania zakupu i przekazywane stronom trzecim wyłącznie, jeżeli będzie to wymagane w celu przetworzenia i zarządzania płatnością, a także przyjęcia płatności za rezerwację.

Gotogate jest częścią grupy, w której spółką dominującą jest European Travel Interactive. Gotogate zastrzega sobie prawo do swobodnego przetwarzania i przekazywania informacji w ramach tej grupy. Gotogate zastrzega sobie prawo do swobodnego przekazywania danych stronie trzeciej w przypadku sprzedaży lub zakupu firmy lub jej aktywów, lub jeśli European Travel Interactive, inna firma w obrębie grupy lub aktywa w ramach tej grupy zostaną nabyte przez stronę trzecią, a dane osobowe będą jednym z przeniesionych aktywów. Strony trzecie, które mogą otrzymywać te dane będą najprawdopodobniej organizacjami oferującymi produkty i usługi podobne do produktów i usług oferowanych przez Gotogate.

Dane te mogą być udostępniane naszym partnerom i innym stronom działającym w imieniu Gotogate, np. podwykonawcom, w celu realizacji umów zawartych między użytkownikami i Gotogate.

Możemy również przysyłać dane stronom trzecim w celu wypełnienia prawnego zobowiązania lub w przypadku, jeśli jest to wymagane przez prawo lub decyzję sądu.

Dane osobowe przekazane nam przez użytkownika za pośrednictwem naszej witryny, a nieprzypisane osobiście do użytkownika, takie jak informacje dotyczące członków jego rodziny oraz przyjaciół przed skorzystaniem z usługi rezerwacji lub przed rejestracją w usłudze „Moje strony” będą przechowywane wyłącznie do prywatnych celów użytkownika. Oznacza to, że

Gotogate nie będzie wykorzystywać tych danych w celu nawiązania kontaktu z poszczególnymi osobami lub korzystać z tych informacji w inny sposób.

Użytkownik jest osobiście odpowiedzialny za zapewnienie aktualności tych danych za pośrednictwem witryny internetowej lub poprzez kontakt z Gotogate. W przypadku chęci aktualizacji lub poprawienia przekazanych danych, lub w przypadku jakichkolwiek pytań lub opinii dotyczących naszych usług, informacji zbieranych przez nas lub praw użytkownika, zapraszamy do skontaktowania się z nami za pośrednictwem witryny internetowej www.Gotogate.com

Jeśli nie chcesz już otrzymywać dalszych ofert dotyczących swojej podróży, kliknij przycisk rezygnacji z subskrypcji na końcu

tej wiadomości e-mail. W przypadku jakichkolwiek problemów z rezygnacją z subskrypcji wyślij wiadomość e-mail na adres

crm@etraveli.com.

Linie lotnicze na czarnej liście

Niektóre linie lotnicze mają zakaz działania na terenie UE.

Płatności

Wyświetlane w wynikach wyszukiwania ceny wymagają dokonania płatności za pośrednictwem systemu bankowości internetowej (Nordea, SEB i Swedbank).

Rezerwacja jest wiążąca po dokonaniu płatności i nie podlega zmianom ani odwołaniu. Zasady te zostały ustalone przez linie lotnicze, nie zaś przez firmę Gotogate*. Gdy firma Gotogate otrzyma płatność, na adres e-mail podany przez podróżnego w momencie dokonywania rezerwacji zostanie wysłane potwierdzenie dokonania rezerwacji. To potwierdzenie rezerwacji jest biletem/voucherem podróżnego i należy je mieć przy sobie przez cały czas trwania podróży.

Zamówienie zostanie wysłane z potwierdzeniem od razu po dokonaniu wpłaty za podróż, potwierdzenie jest panstwa biletem.

Zmian nie można dokonywać na bilecie. Dziękujemy.

Administratorem wszystkich płatności jest firma Travepartner AB (556730-1543).

Gotogate zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian z powodu problemów technicznych i błędów cenowych pozostających poza kontrolą naszej firmy. Zastrzegamy sobie także prawo do kontaktu z osobą podróżującą w ciągu 24 godzin w dni robocze w celu wprowadzenia ewentualnych zmian w dokonanych rezerwacjach. W przypadku wystąpienia problemów technicznych w weekend lub zaraz przed/po weekendzie, skontaktujemy się z osobą podróżującą w następnym dniu roboczym.

Karty debetowe/kredytowe (MasterCard, Eurocard, Visa i American Express)

Nie ma możliwości dokonywania płatności kartą Diners Club. W niektórych przypadkach nie możemy akceptować kart zagranicznych. W przypadku, gdy płatności dokonywane są za pomocą karty, obciążenia mogą odbywać się w dwóch etapach: pierwsze obciążenie - ze strony linii lotniczych, a drugie - ze strony Gotogate/Travepartner.

Reklamacje

Wszelkie problemy i uwagi dotyczące podróży należy przekazywać bezpośrednio do odpowiedniego dostawcy usług (linie lotnicze, wypożyczalnia samochodów, hotel). W przypadku otrzymania płatności lub odszkodowania od tego dostawcy, prawo do otrzymania odszkodowania z perspektywy czasu zazwyczaj ustaje. Reklamacje, za które podróżujący nie otrzymał zwrotu kosztów/odszkodowania od dostawcy usług podczas podróży, należy przekazać bezpośrednio do Gotogate w celu rozpatrzenia danej sprawy. Rozpatrywane są wyłącznie reklamacje złożone w formie pisemnej na specjalnym formularzu reklamacji w ciągu miesiąca od daty zakończenia podróży. Rozpatrzenie reklamacji trwa zazwyczaj około trzech miesięcy.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.gotogate.pl/zasady-warunki>

Polityka prywatności

Wstęp

Ten serwis jest obsługiwany przez Scanworld Travepartner AB, która jest częścią Grupy Etraveli. Spółki Grupy Etraveli w ramach swojej codziennej działalności przetwarzają różne dane osobowe, takie jak nazwiska, adresy e-mail i inne informacje związane z podróżowaniem. Dlatego bardzo poważnie podchodzimy do bezpieczeństwa danych i przestrzegania przepisów prawa w dziedzinie ochrony danych osobowych. W niniejszej polityce prywatności znajduje się objaśnienie, w jaki sposób gromadzimy, przechowujemy, wykorzystujemy i ujawniamy dane osobowe zbierane przez nas podczas korzystania przez Ciebie z tego serwisu oraz w jaki sposób chronimy prywatności i poufności Twoich danych osobowych. Twoja prywatność jest dla nas ważna, dlatego zachęcamy zarówno nowych, jak i doświadczonych użytkowników do zapoznania się z naszą praktyką - i o kontakt z nami w razie jakichkolwiek pytań.

Seat24 Travel AB, nr rej. 556584-4684 ("my", "nas" lub "nasz") jest tak zwanym "administratorem danych" Twoich danych osobowych i dlatego jest odpowiedzialny za legalność tego, co robimy z Twoimi danymi osobowymi.

Gromadzone przez nas dane osobowe

Ogólnie gromadzone przez informacje osobowe to takie, które są potrzebne do umożliwienia dokonania rezerwacji twojej podróży. Należą do nich takie informacje, jak twoje imię i nazwisko, data urodzenia, numer telefonu i adres e-mail. Obowiązkowe dane osobowe to wyłącznie te, które musimy otrzymać w celu umożliwienia ci zarezerwowania twojej podróży poprzez nasze strony internetowe. W zależności od rodzaju usług podróży, możemy również gromadzić twój numer często podróżującego pasażera, informacje na temat twoich wymagań odnośnie diety i problemów zdrowotnych (jeżeli występują) oraz inne szczegóły, które są istotne dla twoich rezerwacji lub które są wymagane przez innych usługodawców (takich jak linie lotnicze i hotele). To nie jest wyczerpująca lista. Jeżeli zadzwonisz do naszego działu wsparcia, będziemy gromadzić dane podczas tego połączenia telefonicznego. Nasze pliki cookies również zawierają pewne informacje.

Jeżeli robisz rezerwację dla kogoś innego przez nasz serwis, będziemy prosić o podanie danych osobowych tej osoby. W takich okolicznościach liczymy, że poinformujesz tą osobę na temat tej polityki prywatności.

Gromadzone przez nas wrażliwe dane osobowe

W niektórych przypadkach możemy przetwarzać tak zwane „szczególne kategorie danych osobowych” na twój temat, które mogą być uważane za wrażliwe. Może to mieć miejsce na przykład, jeżeli (i) przedstawiłeś zaświadczenie lekarskie w celu ochrony rezygnacji lub uzyskania zwrotu od linii lotniczej, (ii) masz dolegliwość zdrowotną lub medyczną mającą wpływ na twoją podróż i z powodu której prosisz o pomoc lub jeżeli jest wymagane określone pozwolenie, lub (iii) złożyłeś wniosek ujawniający inne wrażliwe informacje na twój temat.

Zanim przetworzymy wrażliwe dane osobowe na twój temat, poprosimy cię o zgodę na to. Dlatego prosimy o używanie dedykowanych formularzy kontaktowych na naszych stronach do przekazywania wszelkich wrażliwych informacji. Te formularze kontaktowe umożliwiają wyrażenie przez ciebie zgody wymaganej zgodnie z obowiązującymi przepisami ochrony danych. Taką zgodę możesz wycofać w dowolnym czasie. Nie będziemy przetwarzać żadnych wrażliwych danych osobowych, dla których nie mamy od ciebie zgody na przetwarzanie lub których nam nie podałeś. Dostęp do twoich wrażliwych danych osobowych będzie miała ograniczona ilość personelu oraz po przetworzeniu twoich wrażliwych danych zgodnie z twoim wnioskiem, usuniemy te dane najszybciej jak będzie to możliwe.

Co robimy z twoimi danymi osobowymi

Abyśmy mogli przetwarzać twoje dane osobowe, obowiązujące przepisy prawa w zakresie ochrony danych nakładają na nas obowiązek posiadania tak zwanej „podstawy prawnej” dla każdego z celów przetwarzania twoich danych osobowych. Z tego powodu stworzyliśmy poniższą tabelę, która zawiera naszą podstawę prawną dla każdego z naszych celów.

Co my robimy (nasze cele przetwarzania twoich danych osobowych)	Nasza podstawa prawna	Okres przechowywania
Umożliwienie dokonania rezerwacji podróży, które nam zleciłeś (np. rezerwacja usług podróży, których jesteśmy pośrednikiem jak również usług świadczonych przez nas).	Zrealizowanie naszej umowy z tobą. Jeżeli przekazałeś nam wrażliwe dane osobowe, podstawą prawną jest twoja zgoda.	3 lata od daty zakupu. Zgodę na wrażliwe dane osobowe można wycofać w dowolnym czasie.
Jeżeli zdecydowałeś się na utworzenie konta użytkownika w naszym serwisie, udostępnimy ci takie konto. Konto takie umożliwia dostęp do informacji na temat wcześniejszych rezerwacji podróży. Będziemy również przechowywali twoją nazwę użytkownika i hasło.	Zrealizowanie naszej umowy z tobą.	Dane twojego konta użytkownika, jak również dane osobowe związane z twoimi rezerwacjami podróży, będą przechowywane do czasu usunięcia przez ciebie twojego konta użytkownika z naszego serwisu. Jednakże jeżeli nie zalogujesz się do swojego konta użytkownika przez 18 miesięcy, możemy usunąć takie

		konto wraz z informacjami, które są w nim zawarte, jeżeli nie będziemy mieli innej podstawy prawnej do ich przechowywania.
Jeżeli przeprowadziłeś procedurę rezerwacji, ale nie dokonałeś zakupu, możemy wysłać ci wiadomość e-mail z linkiem prowadzącym do tego wyniku wyszukiwania, w zależności od tego, w jakim punkcie został przerwany twój proces rezerwacji.	Nasz uzasadniony interes do prowadzenia działalności i umożliwienie ci dokonania zakupu bez konieczność ponownego wypełniania wszystkich informacji. Jeżeli nie chcesz otrzymywać takich wiadomości, możesz zrezygnować z nich w dowolnym czasie poprzez e-mail.	24 godziny od momentu przerwania przez ciebie procesu rezerwacji.
Zanim rozpocznie się twoja podróż, prześlemy ci dodatkowe informacje i oferty związane z twoją specyficzną rezerwacją podróży, takie jak możliwe dodatki, np. dodatkowy bagaż lub inne informacje przydatne dla twojej podróży. Niektóre z tych informacji są oparte na profilowaniu podanych przez ciebie informacji w toku procesu rezerwacji (na przykład data(y) twojej podróży, twoja destynacja itp.).	Nasz uzasadniony interes do zaoferowania ci wygodniejszej podróży oraz umożliwienie ci odnalezienia istotnych dla ciebie informacji. Jeżeli nie chcesz otrzymywać takich informacji, możesz zrezygnować z nich w dowolnym czasie poprzez e-mail.	Nie później niż do rozpoczęcia twojej podróży. Inne podobne przetwarzanie może być kontynuowane zgodnie z propozycjami określonymi poniżej.
Po zakończeniu twojej podróży możemy przysłać ci nasz newsletter zawierający rekomendacje innych podróży oraz produktów i usług związanych z podróżami, które mogą ci zainteresować. Niektóre z tych rekomendacji są oparte na profilowaniu twoich wcześniejszych wyborów podczas rezerwowania podróży i twojego reagowania na nasze wiadomości e-mail.	Nasz uzasadniony interes do prowadzenia działalności i umożliwienie ci dokonania rezerwacji podróży, które cię interesują. Jeżeli nie chcesz otrzymywać takich wiadomości, możesz zrezygnować z nich w dowolnym czasie poprzez e-mail lub nasz serwis. Również przed sfinalizowaniem zakupu możesz nie wyrazić zgody na otrzymywanie newslettera.	2 lata od daty zakupu.
Nagrywanie połączeń telefonicznych do celów zapewnienia jakości oraz dla wszelkich przyszłych wniosków lub zapytań od ciebie .	Nasz uzasadniony interes do (i) udoskonalania jakości naszych usług poprzez edukację wewnętrzną, oraz tam gdzie ma to zastosowanie, (ii) rozwiązywania twoich potencjalnych wniosków lub skarg. Jeżeli nie chcesz, aby rozmowa telefoniczna była nagrywana, możesz się sprzeciwić takiemu nagrywaniu przed rozpoczęciem nagrywania.	3 miesiące od daty tego połączenia telefonicznego. Tylko ograniczona liczba osób ma dostęp do naszych nagrań.
Stosowanie plików cookies do np. poprawiania użyteczności naszego serwisu, świadczenia spersonalizowanej komunikacji oraz gromadzenia danych	Nasz uzasadniony interes do (i) ulepszania naszego serwisu, (ii) pokazywania ci ofert, które cię interesują oraz (iii) zapewnienia bezpiecznego serwisu	W zależności od typu pliku cookie. Poniżej znajdują się bardziej szczegółowe okresy czasu.

statystycznych dotyczących użytkownika. Stosujemy również pliki cookies sesji w celu poprawienia bezpieczeństwa tego serwisu	ofertowego i strony. Jeżeli nie chcesz, abyśmy przechowywali pliki cookies na twoim komputerze, możesz zmienić ustawienia twojej przeglądarki w dowolnym czasie.	
--	--	--

Oprócz powyższych podejmujemy takie codzienne działania, które są konieczne do świadczenia usług klientom, takie jak księgowość, rachunkowość, rozliczanie, wypełnianie obowiązków zwalczania prania brudnych pieniędzy oraz utrzymywania bezpieczeństwa naszego serwisu. W zakresie, w jakim nie jest to wymagane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, podejmujemy te działania w oparciu o nasz uzasadniony interes. Możemy również analizować zachowanie naszych klientów w celu ulepszania naszych serwisów i usług na poziomie ogólnym. jednakże takie analizy będą wykorzystywały generalizowane i anonimizowane dane na poziomie zagregowanym.

Udostępnianie twoich danych osobowych

Twoje dane osobowe będziemy udostępniać wyłącznie w celach przedstawionych w niniejszej polityce prywatności. Dane mogą być udostępniane innym spółkom Grupy Etraveli, organom administracji rządowej oraz naszym zaufanym partnerom biznesowym. Na przykład możemy udostępnić twoje dane osobowe (włączenie z wrażliwymi danymi osobowymi, jeżeli ma to zastosowanie) naszym partnerom biznesowym, takim jak linie lotnicze, dostawcy usług hotelarskich, firmy ubezpieczeniowe oraz Globalne Systemy Dystrybucji (zwane GDS) w celu umożliwienia realizacji twoich rezerwacji.

Każdy partner jest odpowiedzialny za wykonywane przez siebie przetwarzanie twoich danych osobowych po otrzymaniu ich od nas, co oznacza, że musisz kontaktować się z tym partnerem w przypadku jakichkolwiek wniosków związanych z twoimi prawami zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych. Zalecamy, abyś zapoznał się z politykami prywatności odnośnego partnera w celu uzyskania informacji dotyczących przetwarzania przez niego twoich danych osobowych.

Będziemy również udostępniać twoje dane osobowe innym firmom (tak zwanym „podmiotom przetwarzającym dane”) w celu świadczenia zamówionych przez ciebie usług, takim jak podmioty prowadzące nasze centrum obsługi telefonicznej oraz naszym innym dostawcom i wykonawcom, którzy będą przetwarzać twoje dane osobowe w ramach świadczenia nam swoich usług (na przykład przechowywanie na zewnątrz).

Ze względu na globalną naturę branży turystycznej, twoje dane osobowe mogą być przetwarzane w różnych lokalizacjach na całym świecie, jeżeli podmioty, którym udostępniamy twoje dane osobowe, mają siedzibę poza terytorium UE/EOG. Udostępnianie przez nas danych osobowych poza terytorium UE/EOG wymaga określonej podstawy prawnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych. W przypadku, gdy kraj jest uznawany przez Komisję Europejską za kraj zapewniający odpowiedni poziom ochrony danych osobowych, to będzie nasza podstawa prawna. W innym przypadku są trzy główne typy podstawy prawnej, na których może być oparte to udostępnianie. Są to:

- i. przekazanie to jest konieczne w celu wykonania umowy z tobą (na przykład jeżeli zarezerwowałeś lot w liniach lotniczych mających siedzibę poza UE/EOG);
- ii. przekazanie to będzie oparte na standardowych klauzulach ochrony danych dla transferu danych osobowych do krajów z poza terytorium UE/EOG przyjętych przez Komisję Europejską (kopię tych standardowych klauzul można znaleźć na stronie <http://ec.europa.eu/justice/data-protection/international-transfers/transfer/>); oraz
- iii. UE-U.S. Privacy Shield, jeżeli transfer odbywa się do Stanów Zjednoczonych i odbiorca posiada prawidłową certyfikację.

Dostawcy zewnętrzni

Proszę zwrócić uwagę, że nasz serwis zawiera linki do innych serwisów i serwerów dostawców zewnętrznych. Ta polityka prywatności dotyczy wyłącznie naszego serwisu i naszych usług. Jeżeli korzystasz z linków do innych serwisów, lub skorzystasz z usług i produktów dostawców zewnętrznych, powinieneś zapoznać się z ich polityką prywatności. Dodatkowo jeżeli zdecydujesz skontaktować się z nami przez media społecznościowe, ta polityka prywatności nie ma zastosowania do jakichkolwiek danych osobowych przekazanych nam poprzez taki kontakt - w takim przypadku zalecamy zapoznać się z polityką prywatności dostawcy tych mediów społecznościowych.

Twoje prawa

Zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych, masz określone prawa jako „osoba, której dane dotyczą”. Poniżej zostały przedstawione twoje prawa. Twoje prawa obejmują następujące:

- i. **Prawo dostępu** – Masz prawo dostępu do twoich danych osobowych, które przetwarzamy. Masz również prawo do otrzymania określonych informacji na temat tego, co robimy z tymi danymi osobowymi. Takie informacje są zawarte w niniejszym dokumencie.
- ii. **Prawo do poprawienia** – W określonych okolicznościach masz prawo do poprawienia nieprawidłowych danych osobowych dotyczących ciebie oraz do uzupełnienia niekompletnych danych osobowych. Pamiętaj, że możemy nie mieć możliwości poprawienia nieprawidłowych danych osobowych podanych przez ciebie z powodu np. zasad linii lotniczych oraz że taka zmiana może się wiązać z kosztem.
- iii. **Prawo do usunięcia** – W określonych okolicznościach masz prawo do usunięcia twoich danych osobowych. Jest to tak zwane „prawo do bycia zapomnianym”.
- iv. **Prawo do ograniczenia przetwarzania** – W określonych okolicznościach masz prawo do ograniczenia tego, jak wykorzystujemy twoje dane.
- v. **Prawa do przenoszenia danych** – Masz prawo do otrzymania od nas kopii twoich danych osobowych (lub do bezpośredniego przekazania ich innemu administratorowi danych) w zorganizowanym i powszechnie stosowanym formacie elektronicznym.
- vi. **Prawo sprzeciwu** – Masz prawo do sprzeciwu na określone typy przetwarzania danych osobowych, które wykonujemy. To dotyczy wszystkich naszych działań opartych na naszym „uzasadnionym interesie”.

Na koniec masz prawo do zgłaszania skarg właściwemu organowi nadzorującemu ochronę danych.

Pliki cookie

Cookie to mały plik tekstowy, który jest przechowywany na twoim komputerze. Niektóre są przechowywane do momentu zamknięcia twojej przeglądarki (tak zwane „cookies sesyjne”), a niektóre przez dłuższy okres czasu (tak zwane „cookies trwałe”). Jeżeli nie chcesz, aby pliki cookies były zapisywane na twoim komputerze, możesz zmienić ustawienia w twojej przeglądarce. Pamiętaj jednak, że w rezultacie niektóre z funkcji naszego serwisu mogą nie działać poprawnie i niektóre treści mogą nie być poprawnie wyświetlane.

Ten serwis wykorzystuje pliki cookies z wielu powodów, włącznie z przesyłaniem spersonalizowanych informacji, usprawnianiem użyteczności tego serwisu oraz do gromadzenia danych statystycznych na temat użytkowania. Stosujemy również pliki cookies sesji w celu poprawienia bezpieczeństwa tego serwisu.

W niektórych przypadkach podczas używania plików cookies udostępniamy dane innym stronom. Na przykład korzystamy z Google Analytics i Google AdWords, które są usługami przekazującymi dane na temat ruchu do serwerów Google. Google Analytics nie identyfikuje poszczególnych użytkowników i nie wiąże twojego adresu IP z jakimikolwiek danymi przechowywanymi przez Google. Wykorzystujemy raporty Google, aby lepiej rozumieć ruch w serwisie i użytkowanie strony internetowej oraz do zoptymalizowania reklam z sieci reklamowej Google i innych. Google może przeważać dane w sposób określony w **Polityce prywatności Google** oraz do innych celów określonych powyżej w tej sekcji. Możesz zrezygnować z Google Analytics, jeżeli wyłączysz lub odrzucisz pliki cookies, wyłączysz JavaScript lub poprzez opcje rezygnacji dostarczoną przez Google.

Nasz serwis wykorzystuje również usługę Facebook pixel, która gromadzi anonimizowane dane zagregowane i pomaga nam zoptymalizować zakupy reklam na różnych platformach Facebooka (włącznie z Instagramem). Facebook gromadzi id użytkownika, które pozwala im na dopasowanie, jeżeli użytkownik odwiedził stronę z Facebook pixel. Jednakże my jako reklamodawcy nigdy nie możemy zidentyfikować zachowania pojedynczego użytkownika. Facebook i jego powiązane platformy są w zamkniętym ekosystemie reklamowym, w którym użytkownicy mogą decydować, czy wyrażają zgodę na reklamy z wykorzystaniem danych gromadzonych z ich serwisów do kupowania reklam na Facebooku.

Dodatkowo nasz serwis używa skryptów i plików cookies śledzenia konwersji od **Microsoft Bing**, **TripAdvisor** oraz **TvSquared** (możesz zobaczyć ich polityki prywatności korzystając z linków). Wszystkie te usługi gromadzą statystyczne dane zagregowane, które pomagają nam zoptymalizować

zakupy reklam. My jako reklamodawcy nie możemy zidentyfikować pojedynczego użytkownika na podstawie tych danych. Możesz wyłączyć pliki cookies w ustawieniach twojej przeglądarki.

W celu zapewnienia przejrzystości tutaj zebraliśmy pliki cookies stosowane w naszym serwisie. Więcej informacji na temat plików cookies możesz znaleźć na stronie:

www.youronlinechoices.com.

Bezpieczeństwo danych

Aby zapewnić bezpieczeństwo twoich danych osobowych, wdrożyliśmy wiele technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa. Na przykład utrzymujemy wysokie poziomy bezpieczeństwa technicznego we wszystkich naszych systemach (włącznie z monitorowaniem, odtwarzaniem awaryjnym, ograniczeniami dostępu itd.). Dodatkowo przyjęliśmy polityki mające na celu zapewnienie, aby nasi pracownicy (którzy oczywiście mają obowiązek zachowania poufności) nie wykorzystywali danych osobowych, gdy nie jest to konieczne. Te polityki określają również nasze standardy w zakresie zawierania umowy z dostawcami lub wprowadzania nowych systemów informatycznych w ramach naszej działalności.

Kontakt z nami

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących naszego przetwarzania twoich danych osobowych lub wykorzystywania plików cookies, lub w celu skorzystania z twoich praw zgodnie z obowiązującymi przepisami ochrony danych, wyślij wiadomość e-mail na adres: **privacy@etraveli.com** lub skorzystaj z poniższych danych kontaktowych:

Seat24 Travel AB
Att: Privacy Manager
P.O Box 1340
751 43 Uppsala
Szwecja

Zmiany tej polityki prywatności

W przypadku zmiany tego, jak przetwarzamy twoje dane osobowe lub wykorzystujemy pliki cookies, niezwłocznie zaktualizujemy niniejszą politykę prywatności i udostępnimy ją w tym serwisie.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.gotogate.pl/polityka-prywatnosci>

Opodo

Warunki rezerwacji

Umowa Użytkownika

„Rezerwacja” oznacza każde zamówienie produktów lub usług dokonane przez Użytkownika w Witrynie internetowej, które zostało potwierdzone przez Opodo. Kiedy Użytkownik dokonuje Rezerwacji za pośrednictwem Witryny internetowej, zawiązuje umowę z Dostawcą(-ami) usług turystycznych. W związku z tym Opodo nie jest stroną takiego stosunku umownego odnośnie do produktów i usług zamówionych przez Użytkownika w Witrynie internetowej Opodo, chyba że w niniejszym dokumencie wyraźnie zaznaczono inaczej. Wszelkie pytania lub wątpliwości dotyczące produktów należy kierować do Dostawcy usług turystycznych.

Termin „Dostawca usług turystycznych” obejmuje odpowiednio między innymi linie lotnicze, operatorów wycieczek, dostawców wakacji zorganizowanych, hotele, sieci hoteli i konsolidatorów hotelowych, dostawców usług w zakresie ubezpieczeń, wypożyczalnie samochodów i linie żeglugowe.

Opodo dokonuje Rezerwacji w imieniu Użytkownika, a umowa Użytkownika będzie podlegać warunkom Dostawcy usług turystycznych, które mogą ograniczać lub wyłączać odpowiedzialność wobec Użytkownika (często w związku z różnymi stosownymi międzynarodowymi konwencjami). Jeśli Użytkownik chce sprawdzić odpowiednie warunki Dostawcy usług turystycznych, Opodo odsyła Użytkownika do strony „Warunki przewozu” w Witrynie internetowej Opodo, gdzie znajduje się łącze do warunków Dostawcy usług turystycznych. Jeżeli uzyskanie dostępu do warunków Dostawcy usług turystycznych poprzez łącze jest niemożliwe, Opodo na prośbę Użytkownika przekaże mu dane kontaktowe Dostawcy usług turystycznych, aby Użytkownik mógł się z nim skontaktować. Należy zapoznać się z obowiązującymi warunkami Dostawcy usług turystycznych, które dotyczą opłat za rezygnację, oraz innymi ważnymi warunkami.

Korzystając z niniejszej Witryny internetowej w celu Rezerwacji produktów i/lub usług, Użytkownik upoważnia Opodo do działania w charakterze swojego przedstawiciela podczas porównywania Dostawców usług turystycznych i rezerwowania produktów i/lub usług od wybranego Dostawcy usług turystycznych, a także w celu dokonania płatności za takie produkty i usługi w imieniu Użytkownika, zgodnie z wymogami. Stosownie do powyższego Opodo naliczy Użytkownikowi opłatę za usługę, w zależności od zarezerwowanego produktu. Użytkownik zostanie poinformowany o każdej opłacie przed potwierdzeniem rezerwacji.

Ceny zostają potwierdzone na końcowym etapie ścieżki Rezerwacji w chwili, kiedy Użytkownik kliknie polecenie „Kup teraz”, „Zarezerwuj” lub podobne, w zależności od zakupionego produktu. Ceny pokazywane są wraz z kursami wymiany walut, które obliczane są codziennie. Ceny mogą tym samym różnić się każdego dnia, żeby odzwierciedlać każde wahanie kursów wymiany walut. Podatki zmieniają się stosownie do wahań takich kursów walut. Kurs wymiany walut jest określany w chwili dokonywania Rezerwacji i obowiązuje dla wszystkich zmian lub rezygnacji związanych z danym przedmiotem Rezerwacji. Kursy wymiany walut ustalone są przez Opodo.

Po zatwierdzeniu Rezerwacji Użytkownik otrzyma e-mail z potwierdzeniem wraz z numerem Rezerwacji. W tym momencie zacznie obowiązywać umowa odnosząca się do zamówionych produktów i usług. Ten e-mail z potwierdzeniem będzie zawierał wszelkie szczegóły planu podróży dotyczącego Rezerwacji. Następnie Opodo sprawdzi, czy Rezerwacja Użytkownika została poprawnie wprowadzona do systemu rezerwacji linii lotniczej i czy można poprawnie przetworzyć płatność. Obowiązkiem Opodo jest wydanie biletu, który będzie podlegał płatności otrzymanej w formie środków pieniężnych dostępnych natychmiastowo i bez ograniczeń.

Opodo zastrzega sobie prawo do anulowania Rezerwacji Użytkownika w przypadku, gdy istnieją uzasadnione podstawy, by wierzyć, że jest nieuczciwa. W takich sytuacjach Opodo spróbuje skontaktować się z Użytkownikiem, używając adresu e-mail podanego przez Użytkownika w momencie dokonywania Rezerwacji lub z bankiem Użytkownika. W przypadku, gdy Opodo nie będzie mogło skontaktować się z Użytkownikiem ani jego bankiem, może anulować Rezerwację bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności.

Dokument elektroniczny, na podstawie którego umowa Użytkownika zostaje sformalizowana, zostanie dołączony do dokumentacji Opodo i na życzenie Użytkownika skierowane do Opodo może zostać w każdej chwili udostępniony.

Odnosnie do możliwości związanych ze „specjalnymi życzeniami”, które dotyczą jakiegokolwiek produktu (np. posiłków, udogodnień dla osób niepełnosprawnych, fotelików dla dzieci itp.), Opodo nie gwarantuje, że takie życzenia zostaną spełnione, ale przekaże je Dostawcy usług hotelowych/hotelu. Obowiązkiem Użytkownika jest potwierdzenie u Dostawcy usług hotelowych lub w hotelu, że możliwe jest spełnienie takich specjalnych życzeń.

Opodo sporządziło [liste](#) wszystkich informacji potrzebnych do zaplanowania podróży (warunki transportu, polityka dotycząca bagażu itp.) pochodzących z linii lotniczych, w których najczęściej są rezerwowane loty w Witrynie internetowej Opodo. Należy pamiętać, że te informacje są obsługiwane

bezpośrednio przez linie lotnicze i jest ważne, aby zapoznać się z tymi zasadami podczas planowania podróży. Jeśli na liście nie ma linii lotniczych, którymi Użytkownik będzie leciał, należy zapoznać się z warunkami bezpośrednio w witrynie internetowej tych linii lotniczych.

Rezygnacje i zmiany

Możliwość Użytkownika do anulowania lub zmiany produktu lub usługi związanego lub związanej z zarezerwowaną podróżą, a także sposób wykonania takiej czynności będzie zależeć od zasad dotyczących opłat określonej linii lotniczej lub innych warunków Dostawcy usług turystycznych. Tym samym anulowanie lub zmienianie zamówionych produktów lub usług może nie być możliwe bądź mogą istnieć określone wymogi, które Użytkownik będzie musiał spełnić. W sytuacji, gdy Użytkownik dokona zmiany w Rezerwacji (rezygnacja i/lub modyfikacja), Opodo zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty w wysokości 50 euro w celu pokrycia kosztów administracyjnych poniesionych przez Opodo. Opłata ta nie obejmuje żadnych opłat nałożonych bezpośrednio przez Dostawcę usług turystycznych lub hotel, w tym żadnej różnicy w opłacie za przelot/pokój/wynajem. W przypadku, gdy Użytkownik dokona zmiany w Rezerwacji, należy pamiętać, że żadna bieżąca opłata dostępna w Witrynie internetowej nie odnosi się do kosztu dokonania zmiany.

W odniesieniu do rezerwacji lotów należy pamiętać, że dla planów podróży złożonych z różnych tras i więcej niż jednej podstawy do opłat może występować więcej niż jeden zestaw zasad dotyczących opłat. W takim przypadku będą obowiązywać najbardziej restrykcyjne zasady dotyczące opłat. Użytkownik powinien zapoznać się ze wszystkimi zasadami dotyczącymi lotu, które odnoszą się do jego rezerwacji. Jeśli dozwolone są zmiany lub rezygnacja, należy zadzwonić Opodo w celu dokonania odpowiedniej zmiany. Należy pamiętać, że niektóre loty obejmują opcję bezpłatnej rezygnacji, w tym wszystkie opłaty za obsługę, do północy w dniu dokonania zakupu i dostępną wyłącznie telefonicznie w godzinach pracy telefonicznego centrum obsługi klienta. Należy również pamiętać, że niestawienie się w celu skorzystania z lotu może skutkować anulowaniem biletu w całości przez linię lotniczą i w związku z tym brakiem możliwości zwrotu kosztów. Zmian i rezygnacji nie można dokonać za pośrednictwem poczty e-mail. Z telefonicznym centrum obsługi klienta Opodo można się skontaktować pod numerem telefonu +4841 243 5020 (obowiązują stawki jak za połączenia lokalne).

W odniesieniu do rezerwacji noclegu w hotelu warunki rezygnacji i wprowadzania zmian obowiązujące w danym hotelu są dostępne online podczas dokonywania rezerwacji oraz znajdują się w wiadomości e-mail z potwierdzeniem rezerwacji. Jeśli Użytkownik dokonuje zmian w rezerwacji, jest odpowiedzialny za upewnienie się, że wprowadzane zmiany nie są sprzeczne z jakimikolwiek innymi zakupionymi produktami lub usługami.

W odniesieniu do wynajmu samochodu warunki Dostawcy usług turystycznych będącego wypożyczalnią samochodów, które dotyczą rezygnacji i zmian, będą dostępne podczas dokonywania rezerwacji oraz, w przypadku większości rezerwacji, za pośrednictwem łącza przesłanego w wiadomości e-mail z potwierdzeniem. Jeśli Użytkownik nie anuluje swojej rezerwacji przed wyznaczoną godziną odbioru samochodu i nie odbierze pojazdu w wyznaczonym dniu odbioru lub naruszy warunki odbioru (zobacz warunki wypożyczalni samochodów), Opodo w imieniu wypożyczalni samochodów zastrzega sobie prawo do nałożenia opłaty za niestawienie się w wysokości do 100% całkowitej wartości rezerwacji wynajmu samochodu.

Cena i płatność

Całkowita cena za rezerwację Użytkownika będzie wyświetlana po wyborze przez Użytkownika wszystkich konkretnych produktów, które Użytkownik chce nabyć. Cena taka będzie zawierać cenę wszystkich wybranych produktów oraz opłaty za obsługę przez Opodo. Opłaty za obsługę przez Opodo są niezależne od ceny produktów i bezzwrotne niezależnie od okoliczności, ponieważ są naliczane za obsługę zapewnianą przez Opodo w związku z wyszukiwaniem, porównywaniem i pomocą podczas procesu rezerwacji. Wysokość podatków jest zmienna w zależności od wahań kursu wymiany walut.

Wysokość opłat za obsługę zależy od nabywanych produktów. Opodo może również naliczyć dodatkowe opłaty za obsługę w przypadku rezerwacji telefonicznej lub wniosku o wprowadzenie zmian lub zwrot pieniędzy. W przypadku, gdy Użytkownik korzysta z nieprzedpłaconej karty kredytowej lub karty kredytowej odrzuconej przez bank z jakiegokolwiek innej przyczyny z winy Użytkownika, Opodo naliczy opłatę za obsługę w wysokości 50 euro oraz przedstawi Użytkownikowi instrukcję dotyczącą skutecznego dokonania płatności za rezerwację. Wspomniana opłata za obsługę zostanie doliczona do ceny ostatecznej. Do momentu dokonania pełnej skutecznej płatności Użytkownik nie ma możliwości otrzymania zakupionych produktów. Ponadto niniejszym Opodo zwraca uwagę na fakt, że ze względu na charakter produktów podróżniczych ich ceny mogą ulegać zmianom w czasie pomiędzy dokonaniem rezerwacji a dokonaniem skutecznej płatności, a Użytkownik zobowiązany jest pokryć koszty wybranych produktów zgodnie z ich wysokością w momencie dokonywania skutecznej płatności.

Jeśli Użytkownik płaci kartą kredytową, płatność za loty Użytkownika może być przyjęta bezpośrednio przez linię lotniczą. W razie wystąpienia jakichkolwiek problemów z płatnością Opodo skontaktuje się z Użytkownikiem w ciągu 48 godzin od dokonania rezerwacji (lub w ciągu 24 godzin, jeśli planowana podróż ma się odbyć w ciągu 48 godzin). Opodo nie ponosi odpowiedzialności za jakikolwiek późniejszy wzrost cen w wyniku nieprawidłowej płatności. Nawet jeśli cena wzrośnie, Użytkownik musi ją zapłacić, aby rezerwacja mogła zostać potwierdzona. Należy pamiętać, że płatność na rzecz linii lotniczej i płatność na rzecz Opodo za dowolne inne produkty lub za opłaty naliczane przez Opodo mogą wystąpić jako osobne transakcje na wyciągu z karty kredytowej Użytkownika.

Płatności mogą być dokonywane za pomocą wszystkich głównych kart debetowych i kredytowych zgodnie z informacjami podanymi w Witrynie internetowej. Formy płatności inne niż wymienione w Witrynie internetowej nie będą akceptowane. Opodo nie ponosi żadnej odpowiedzialności za gotówkę lub czeki wysłane pocztą. Pełna płatność za wszystkie produkty jest konieczna w chwili dokonywania rezerwacji, z wyjątkiem rezerwacji hotelowych lub wynajmu samochodów z opcją zapłaty w dniu przyjazdu, w przypadku których dostępna może być opcja kaucji.

W celu zapewnienia większego bezpieczeństwa Użytkownik zostanie poproszony o podanie wszystkich danych znajdujących się na jego karcie przy każdym zakupie dokonywanym za pośrednictwem Opodo, ponieważ dane te nie są przechowywane w plikach Opodo dłużej, niż jest to konieczne w celu przetworzenia płatności za każdą rezerwację lub w przypadku procedury odzyskiwania podatku, którą opisano poniżej w punkcie 3.3. Należy pamiętać, że Opodo jest zobowiązane przesłać dane karty Użytkownika do odpowiedniego Dostawcy usług turystycznych w celu dokonania rezerwacji. Zgadzając się na niniejsze warunki, Użytkownik upoważnia Opodo do zrobienia tego w jego imieniu. Wszystkie dane są zaszyfrowane na zabezpieczonym serwerze Opodo. Użytkownik upoważnia firmę Opodo do wykorzystania danych karty kredytowej podanych przez Klienta/Użytkownika (i) w celu dokonania zakupu wymaganych usług oraz przetworzenia związanych z nimi opłat za obsługę, (ii) za płatność składki ubezpieczeniowej, jeśli ma zastosowanie, (iii) za przetworzenie wszelkich stosownych zwrotów płatności oraz (iv) za naliczenie kosztów i opłat związanych z (a) zmianami w rezerwacji Użytkownika lub (b) zwrotami podatku zgodnie z punktem 3.3 niniejszych Warunków.

Opodo zastrzega sobie prawo do naliczenia opłat za wycofanie płatności kartą (tzw. charge-back). Jeśli Użytkownik dokonuje płatności za rezerwację przy pomocy karty kredytowej osoby trzeciej, Opodo może wymagać dostarczenia pisemnego upoważnienia posiadacza karty. Opodo lub Dostawca usług turystycznych zastrzega sobie prawo do dostarczenia biletów elektronicznych, potwierdzeń, kuponów elektronicznych oraz innych dokumentów podróży na adres rozliczeniowy podany na wyciągu z karty kredytowej lub na adres e-mail wyłącznie w przypadku wystosowania odpowiedniej prośby przez wystawcę karty kredytowej. Wszystkie wykorzystane adresy e-mail muszą być ważne w momencie dokonywania rezerwacji.

Ponadto w celu zminimalizowania skutków oszustw związanych z kartami kredytowymi Opodo zastrzega sobie prawo do przeprowadzania losowej kontroli, w tym kontroli rejestru wyborców, oraz może poprosić Użytkownika o przesłanie faksem lub pocztą dowodu zamieszkania pod podanym adresem oraz kserokopii karty kredytowej i ostatniego wyciągu z niej przed wydaniem jakichkolwiek biletów. Należy mieć na uwadze, że tego typu kontrole przeprowadzane są wyłącznie w standardowych godzinach pracy Opodo. Dlatego wszelkie bilety związane z rezerwacjami dokonanymi poza godzinami

pracy Opodo mogą nie zostać wydane do ranka następnego dnia roboczego. Opodo nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty poniesione w wyniku wspomnianych kontroli.

W niektórych przypadkach płatności można dokonać także przy pomocy elektronicznego polecenia zapłaty, jeśli Użytkownik posiada odpowiednie konto we właściwym kraju, w którym dokonuje rezerwacji. W takim przypadku pomiędzy datą dokonywania rezerwacji a datą lotu musi być przynajmniej sześć dni roboczych. Wybór polecenia zapłaty jako formy płatności upoważnia Opodo do natychmiastowego pobrania całkowitej kwoty za rezerwację z konta Użytkownika. Użytkownik jest odpowiedzialny za zapewnienie wystarczających środków na koncie. W przypadku cofnięcia płatności ze względu na niewystarczające środki na koncie lub z innego powodu leżącego po stronie Użytkownika, Opodo naliczy opłatę za usługę w wysokości 50 euro i prześle Użytkownikowi instrukcje dotyczące dokonania skutecznej płatności za rezerwację. Wspomniana opłata zawiera opłaty pobrane przez bank oraz dodatkowe koszty poniesione przez Opodo. Użytkownik może udowodnić, że poniesione koszty były mniejsze. Jeśli Użytkownik wybiera polecenie zapłaty jako formę płatności, Opodo zastrzega sobie prawo do zatrzymania ewentualnych zwrotów kosztów do momentu, kiedy otrzymana płatność staje się nieodwołalna.

Zwroty

W niektórych przypadkach, kiedy Użytkownik nie może skorzystać z lotu, a bilet jest bezzwrotny, Użytkownikowi może przysługiwać prawo do zwrotu części lub całości podatków naliczonych w momencie dokonywania zakupu: (a) w przypadku biletów wydanych przez linie lotnicze należące do IATA linie te wymagają, by wniosek o zwrot był złożony i rozpatrzony przez biuro podróży, które wystawiło bilet. Użytkownik niniejszym upoważnia Opodo do przeprowadzenia wszelkich czynności koniecznych do uzyskania tego zwrotu podatku. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że ma 12 miesięcy od daty planowanego lotu na napisanie do Opodo i zwrócenie się z prośbą o zwrot, zaś po upływie tego terminu traci wszelkie prawo do wnioskowania o zwroty podatku. Należy pamiętać, że zwroty mogą być przetwarzane wyłącznie w tej formie płatności, w jakiej dokonano rezerwacji oraz że wszelkie zwroty podlegają polityce odpowiedniej linii lotniczej oraz opłacie za obsługę zwrotu naliczanej przez Opodo. Użytkownik niniejszym upoważnia Opodo do potrącenia stosownej opłaty za obsługę zwrotu w wysokości 50 euro ze zwracanej Użytkownikowi kwoty podatku; (b) w przypadku biletów wydanych przez linie lotnicze nienależące do IATA oraz w przypadku pobrania płatności za loty Użytkownika bezpośrednio przez linię lotniczą wnioski o zwrot należy kierować bezpośrednio do odpowiedniej linii lotniczej, jednak opłata za obsługę zwrotu jest należna Opodo. Użytkownik niniejszym upoważnia Opodo do obciążenia jego karty kredytowej odpowiednią opłatą za obsługę.

Zwroty, jeśli mają zastosowanie, będą przetwarzane w formie płatności wykorzystanej w momencie dokonywania rezerwacji. Następnie będą kierowane do osoby, która dokonała pierwotnej płatności. W przypadku przetwarzania zwrotu za bilet lotniczy należy pamiętać, że nie wszystkie podatki podlegają zwrotowi. Zwrot podatku będzie przetwarzany zgodnie ze stosowną polityką zwrotów właściwej linii lotniczej w odpowiednim kraju z uwzględnieniem opłaty na rzecz Opodo w kwocie 50 euro naliczonej w formie płatności zastosowanej w momencie dokonywania rezerwacji.

Paszport, wiza i wymagania dotyczące zdrowia

Przepisy dotyczące paszportów i wiz mogą ulegać zmianom. Dlatego Użytkownik powinien sprawdzić aktualnie obowiązujące przepisy we właściwej ambasadzie z odpowiednim wyprzedzeniem przed podróżą. Użytkownik jest odpowiedzialny za posiadanie ważnego paszportu oraz, w stosownych przypadkach, wiza. Należy pamiętać o wszystkich punktach przesiadkowych w trakcie swojej podróży, ponieważ mogą one wymagać posiadania wiza. Często uzyskanie wiza wymaga nieco czasu, dlatego radzimy złożyć wniosek wizowy z dużym wyprzedzeniem. Nie ponosimy jakiegokolwiek odpowiedzialności za klientów, którzy nie posiadają odpowiednich dokumentów.

Każde miejsce docelowe posiada własne wymagania dotyczące formalności wjazdowych, szczepień itp., które mogą się także różnić w zależności od narodowości pasażera. Niektóre jurysdykcje mogą także wymagać aktów urodzenia od podróżujących małoletnich. Odpowiedzialność za zgromadzenie stosownych informacji leży po stronie Użytkownika. Żadne skutki nieprzestrzegania tego rodzaju oficjalnych przepisów nie będą uznawane za objęte odpowiedzialnością Opodo. Z tego względu nalegamy, by Użytkownik zawsze sprawdził formalności obowiązujące w wybranych przez niego miejscach docelowych lub krajach przesiadkowych oraz czas potrzebny na przeprowadzenie wszystkich związanych z nimi czynności.

E-bilety

Wszystkie bilety sprzedawane w niniejszej Witrynie internetowej są e-biletami. E-bilety to forma rezerwowania lotu niewymagająca papierowej wersji biletu. Po dokonaniu rezerwacji jest ona przechowywana w formie elektronicznej w systemie rezerwacji linii lotniczej. Opodo przesyła Użytkownikowi e-mail z potwierdzeniem zawierający numer rezerwacji, który służy za potwierdzenie odbioru e-biletu. Użytkownik NIE otrzyma fizycznego biletu w celu okazania na lotnisku.

Należy pamiętać, że właściwy Dostawca usług turystycznych może wymagać okazania numeru rezerwacji lub wiadomości e-mail z potwierdzeniem jako dowodu dokonania rezerwacji. Zalecamy zabranie ze sobą wydruku e-maila z potwierdzeniem, mimo że nie wszystkie linie lotnicze proszą o jego okazanie. Należy pamiętać, że linie lotnicze kierują się własnymi zasadami i przepisami odnośnie do e-biletów. Opodo nie może być pociągana do odpowiedzialności za postępowanie niezgodne z tymi zasadami i przepisami, dlatego zdecydowanie zalecamy sprawdzenie tych informacji w swojej linii lotniczej przed podróżą.

Opodo opiera się na informacjach podanych przez Użytkownika, traktując je jako rzetelne, dlatego nie ponosi odpowiedzialności, jeśli e-bilet nie dociera do Użytkownika z powodu podania niewłaściwego adresu e-mail lub ustawień dotyczących spamu w skrzynce Użytkownika. Należy niezwłocznie poinformować nas w przypadku zmiany adresu e-mail lub skontaktować się z nami telefonicznie. Ponadto należy sprawdzić, czy imię i nazwisko w paszporcie zgadza się z imieniem i nazwiskiem na bilecie lub potwierdzeniu rezerwacji.

W wyjątkowych okolicznościach z powodu ograniczeń dotyczących biletów niepodlegających kontroli Opodo, Opodo może nie być w stanie przesłać informacji o potwierdzonych rezerwacjach do linii lotniczej w celu umożliwienia jej dokonania rezerwacji. W takim przypadku staramy się skontaktować z Użytkownikiem w ciągu 48 godzin od wysłania potwierdzenia oraz zapewnić zwrot kosztów i alternatywne rozwiązanie. Jeśli Użytkownik zdecyduje się na alternatywne rozwiązanie, którego cena jest wyższa niż w przypadku pierwotnej rezerwacji, Użytkownik jest zobowiązany do pokrycia różnicy w cenie.

Ubezpieczenia podróże

Zaleca się, by Użytkownik wykupił ubezpieczenie każdej podróży, zwłaszcza że w niektórych okolicznościach Dostawca usług turystycznych nie ponosi żadnej odpowiedzialności. Jeśli Użytkownik decyduje się na wykupienie Ubezpieczenia Podróżnego za pośrednictwem Witryny internetowej Opodo, jego umowa zostanie zawarta bezpośrednio z Dostawcą usług turystycznych, którego warunki będą regulowały wspomniane ubezpieczenie.

ZAŁĄCZNIK 1 — SZCZEGÓLNE WARUNKI I INFORMACJE DOTYCZĄCE LOTÓW

Loty

Porozumienia dotyczące lotów zarezerwowanych przez Witrynę internetową Opodo zawierane są z odpowiednim Dostawcą usług turystycznych i podlegają jego warunkom.

Należy pamiętać, że w przypadku taryf lotniczych istnieją dodatkowe warunki związane z konkretnymi taryfami. Przykładowo bilety są zwykle niewymienialne i bezzwrotne. Zasady taryfowe można znaleźć

w Warunkach Dostawcy usług turystycznych podczas dokonywania rezerwacji. Oprócz tego większość linii lotniczych zastrzega sobie prawo do zmian w rozkładzie i odwoływania potwierdzonych rezerwacji. Opodo jako pośrednik nie jest odpowiedzialna za podobne zmiany w rozkładzie ani odwołania lotów.

Linie lotnicze mogą pobierać opłaty za dodatkowe usługi, takie jak rejestracja bagażu, odprawa na lotnisku, preferowane miejsca, rozrywka podczas lotu (jeżeli dostępne), jedzenie, napoje i przekąski itp. Jakiegokolwiek opłaty za powyższe dodatkowe usługi nie są wliczane w cenę biletu lotniczego, chyba że wyraźnie określono inaczej, i muszą zostać uiszczone bezpośrednio na rzecz linii lotniczej. Opodo nie ponosi odpowiedzialności za żadne dodatkowe koszty i zaleca skontaktowanie się z odpowiednią linią lotniczą w celu zamówienia jakichkolwiek dodatkowych usług i weryfikacji opłat. Limit bagażu można sprawdzić, odwiedzając witrynę internetową linii lotniczej lub, w przypadku niektórych linii lotniczych, klikając tutaj. Należy zauważyć, że jeśli lot składa się z kilku odcinków, limit bagażowy może się różnić. Może tak być nawet w przypadku tej samej linii lotniczej, kiedy na przykład jeden lot jest międzynarodowy, a drugi — krajowy. Może to oznaczać pobranie opłaty za bagaż wykraczający poza niższy limit podczas lotu, gdzie ten limit obowiązuje.

Zalecany minimalny termin odprawy dla lotów międzynarodowych wynosi 120 minut przed wylotem, a dla lotów krajowych 90 minut przed wylotem. Niektóre linie lotnicze wymagają ponownego potwierdzenia rezerwacji lotu powrotnego przynajmniej 72 godziny przed podróżą. Brak ponownego potwierdzenia rezerwacji lotu bezpośrednio u linii lotniczej może skutkować jej odwołaniem.

Loty trzeba wykorzystywać według porządku określonego w planie podróży — niewykorzystanie lotu wychodzącego lub pierwszego etapu podróży może spowodować unieważnienie pozostałych usług, które obejmuje bilet.

Jeśli Użytkownik chce zarezerwować określone miejsce, Opodo zdecydowanie zaleca wczesną odprawę (zwłaszcza w przypadku klasy ekonomicznej). Opodo nie ma wpływu na przydział miejsc, nawet w przypadku rezerwacji wstępnej u linii lotniczej, i nie może zagwarantować dostępności konkretnych miejsc w momencie wylotu. Opodo nie ponosi odpowiedzialności za możliwe koszty jakichkolwiek przejazdów pomiędzy lotniskami czy terminalami.

Loty o specjalnych taryfach czy najniższych cenach mogą nie odbywać się po najkrótszych odcinkach. Niektóre plany podróży wymagają przesiadki na trasie. Jeśli nie ma potrzeby przesiadki podczas podróży, lot określa się jako bezpośredni. Nie oznacza to jednak, że nie odbędą się żadne międzylądowania w celu uzupełnienia paliwa czy zabierania/wysadzania pasażerów. Szczegóły dotyczące wszelkich międzylądowań podawane są podczas procesu rezerwacji i są one wyraźnie określone zarówno w Witrynie internetowej, jak i w planie podróży, który Użytkownik otrzyma przy rezerwacji. Obowiązek uzyskania wszelkich koniecznych wiz spoczywa na Użytkowniku i nie ponosimy odpowiedzialności za pomoc czy informację w tym zakresie.

Podane godziny określone są według zegara 24-godzinnego; są one przybliżone i odnoszą się do lotów wychodzących. Mogą się różnić w zależności od rozkładów lotów, rodzaju samolotu, warunków pogodowych itd. Pomagają oszacować czas spędzony w powietrzu (wyłączając czas spędzony na ziemi podczas międzylądowań czy zmiany samolotu) i, co za tym idzie, mają wyłącznie charakter informacyjny, mogą podlegać zmianie i wymagają potwierdzenia.

Każda linia lotnicza ma inne przepisy, jednak niektóre linie nie przewożą kobiet będących w 28 lub późniejszym tygodniu ciąży w dniu podróży powrotnej. W razie wątpliwości prosimy sprawdzić przepisy danej linii lotniczej i skonsultować się z lekarzem. Niemowlęta muszą mieć przynajmniej 6 tygodni i siedzieć na kolanach dorosłego lub być przewożone w foteliku. Prosimy skontaktować się z linią lotniczą w celu uzyskania szczegółów dotyczących odpowiednich fotelików. Dzieci w wieku powyżej 2 lat zazwyczaj muszą zajmować osobne miejsca.

Loty łączone w jedną stronę

W niektórych przypadkach łączymy dwa bilety w jedną stronę różnych linii lotniczych lub tej samej linii, aby uzyskać specjalną taryfę tam i z powrotem. Oznacza to dwie osobne rezerwacje (jedną na lot wychodzący i drugą na lot przychodzący) i osobne zasady taryfowe dla każdej z nich. Jeśli zajdzie potrzeba rezygnacji z jednego z lotów, Użytkownik może zachować rezerwację na pozostały bez ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów. Jeśli Użytkownik spóźni się na lot wychodzący, lot

przychodzący nie zostanie odwołany przez drugą linię lotniczą. Jakiegokolwiek rezygnacje, zmiany w rozkładzie czy inne modyfikacje jednego z lotów nie wpłyną na drugi lot i zasady taryfowe drugiego lotu będą nadal obowiązywać. Jeśli na przykład jeden lot zostanie odwołany, druga linia lotnicza nie ma obowiązku zwrotu pieniędzy za drugi odcinek podróży ani zaoferowania zmiany planu podróży. Może się okazać konieczne pokrycie kosztów jakichkolwiek zmian w drugim locie.

Loty tanimi liniami lotniczymi

Ta sekcja odnosi się jedynie do rezerwacji lotów.

W przypadku uwzględnienia lotów tanimi liniami lotniczymi w wyszukiwaniach Użytkownika Opodo przeszuka bazę danych tanich linii lotniczych i dokona rezerwacji w jego imieniu, jeśli Użytkownik zdecyduje się na zakup. Użytkownik może otrzymać wiadomość e-mail z potwierdzeniem bezpośrednio od wybranej taniej linii lotniczej.

Użytkownik zawrze umowę z wybraną tanią linią lotniczą i będzie podlegać warunkom tej linii. Można się z nimi zapoznać przed zakończeniem rezerwacji, klikając na łącze Warunki po kontakcie z telefonicznymi centrami obsługi klienta Opodo, oraz po dokonaniu rezerwacji, w wiadomości e-mail z potwierdzeniem lub w witrynie wybranej taniej linii lotniczej.

Należy zauważyć, że samoloty tanich linii lotniczych mogą wylatywać z małych, regionalnych i/lub drugorzędnych portów lotniczych.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.opodo.pl/warunki-podrozy/>

Polityka prywatności

OPODO

Vacaciones eDreams, SL (jedyna firma posiadająca udziały) o numerze NIP ESB61965778 i zarejestrowanym adresie c/ Conde de Peñalver, 5, 1º Ext. Izq., 28006 Madrid, Hiszpania. Możesz skontaktować się z kierownikiem ds. ochrony danych, wysyłając wiadomość na adres dpo@edreamsodigeo.com.

Dlaczego gromadzimy Twoje dane osobowe?

Podczas procesu dokonywania zakupu prosimy wyłącznie o dane osobowe, których potrzebujemy, by móc świadczyć usługi mediacyjne dotyczące produktów z zakresu podróży kontraktowej, a także by o Ciebie dbać i rozpatrywać wszelkie pytania, reklamacje i życzenia po realizacji kontraktu.

Gdy rezerwujesz u nas podróż, zapisujemy Cię do naszych newsletterów, chyba że zrezygnujesz z tej możliwości przed potwierdzeniem rezerwacji. Rezygnacja z subskrypcji jest możliwa w każdej chwili, możesz jej dokonać, klikając przeznaczone do tego łącze zawarte w każdym newsletterze.

Jeśli podasz nam swój kontaktowy adres e-mail, ale potem nie jesteś w stanie ukończyć rezerwacji, użyjemy go, by skontaktować się z Tobą i znaleźć dla Ciebie indywidualne rozwiązanie umożliwiające zarezerwowanie podróży. Przechowujemy go także, by Cię rozpoznać, gdy ponownie odwiedzisz naszą witrynę internetową, i zapewnić Ci lepsze warunki użytkowania.

Główny cel przetwarzania nie jest uzależniony od zgody udzielonej podczas korzystania z naszej witryny internetowej na gromadzenie plików cookie oraz udostępnianie zewnętrznym podmiotom Twoich anonimowych informacji celem dostosowania reklam, analizowania ruchu na stronach oraz świadczenia usług związanych z mediami społecznościowymi. Więcej informacji znajdziesz w naszej Polityce plików cookie.

Poza dostosowywaniem reklam i rzeczywistym zapobieganiem oszustwom w Internecie nie podejmujemy decyzji automatycznie, na podstawie profili.

Jak długo przechowujemy Twoje dane?

Zachowamy Twoje dane osobowe, jeśli mamy prawne zobowiązania związane ze świadczonymi Ci usługami.

Ponadto jeśli subskrybujesz nasze newslettery, zachowamy Twój adres e-mail do chwili, aż zrezygnujesz z subskrypcji. Jeśli podasz nam swój kontaktowy adres e-mail, ale nie będziesz w stanie ukończyć rezerwacji, zachowamy go tylko tymczasowo — maksymalnie przez okres 15 miesięcy.

Informacje zgromadzone przez pliki cookie także przechowujemy maksymalnie przez 15 miesięcy.

Jakie są podstawy prawne przetwarzania Twoich danych osobowych?

Gromadzenie i przetwarzanie Twoich danych osobowych jest oparte głównie na stosunku umownym, który z Tobą zawarliśmy.

Kiedy wysyłamy Ci newslettery lub używamy Twojego adresu e-mail do kontaktu z Tobą bądź po to, by Cię rozpoznać, gdy ponownie odwiedzasz naszą witrynę internetową, jest to motywowane naszym szczerym zainteresowaniem w oferowaniu Ci naszych usług.

Przetwarzanie informacji zgromadzonych przez pliki cookie odbywa się za zgodą wyrażoną w ramach obowiązującego prawa.

Kto uzyska dostęp do Twoich danych osobowych?

W celu świadczenia usługi musimy przekazać Twoje dane osobowe zaangażowanym przewoźnikom, tak by mogli zaoferować Ci pożądane przez Ciebie produkty i usługi, np. linii lotniczej, która musi wydać Ci bilet i/lub obsłużyć Twój lot, hotelowi, w którym masz rezerwację, wypożyczalni samochodów, z którą podpisałeś(-aś) umowę przez naszą witrynę internetową itd.

Twoje dane osobowe udostępniemy także innym firmom będącym częścią grupy eDreams ODIGEO Group w celach wewnętrznych związanych z centralizacją zarządzania. Grupa eDreams ODIGEO Group centralizuje w szczególności przetwarzanie danych osobowych poprzez hiszpańską spółkę zależną, eDreams International Network, SL, i dysponuje odpowiednią polityką wewnętrzną, która ma na celu zagwarantowanie, że wszelkie dane są przetwarzane przez podmioty zewnętrzne zgodnie z surowymi wymaganiami bezpieczeństwa i obowiązującym prawem.

Jakie są Twoje prawa związane z danymi osobowymi?

Zgodnie z ogólnym rozporządzeniem (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. o ochronie danych osobowych (RODO) przysługują Ci w związku z przetwarzaniem danych osobowych następujące prawa:

Prawo dostępu. Masz prawo potwierdzić, że Twoje dane osobowe są przetwarzane, i — jeśli są — uzyskać kopię danych oraz uzupełnić informacje o przetwarzaniu.

Prawo do sprostowania danych. Masz prawo poprawić błędy, modyfikować niepoprawne lub niekompletne dane oraz upewnić się co do prawidłowości przetwarzanych danych.

Prawo do usunięcia danych. Masz prawo usunąć swoje dane bez zbędnej zwłoki, jeśli przetwarzanie odbywało się nielegalnie lub powód do przetwarzania bądź zbierania danych wygasł.

Prawo do ograniczenia. Masz prawo zawiesić przetwarzanie swoich danych, jeśli przetwarzanie odbywa się nielegalnie lub w nieprawidłowy sposób.

Prawo do sprzeciwu. Masz prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych, jeśli jego celem jest bezpośredni marketing lub jeśli powinno być ono zatrzymane ze względu na Twoją sytuację osobistą, chyba że możemy wskazać istotne i realne powody do kontynuowania przetwarzania lub jest ono konieczne do wyegzekwowania bądź obrony roszczeń prawnych.

Prawo do niepodlegania zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji w indywidualnych przypadkach. Masz prawo nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w

tym profilowaniu, i wywołuje wobec Ciebie skutki prawne lub w podobny sposób Cię dotyczy, chyba że jest to niezbędne do realizacji umowy, jest dozwolone prawem lub opiera się na Twojej wyraźnej zgodzie.

Zważywszy na charakter świadczonych przez nas usług oraz cel gromadzenia oraz przetwarzania danych osobowych, prawo do przenoszenia danych nie znajduje tu zastosowania.

Aby skorzystać ze swoich praw, wyślij wiadomość e-mail na adres dpo@edreamsodigeo.com lub prześlij swój wniosek pocztą na adres: Data Protection – Paseo Zona Franca, 195-205, 08038 Barcelona, Hiszpania. We wniosku należy w wyraźny sposób podać (i) swoją tożsamość poprzez wpisanie pełnego imienia i nazwiska oraz adresu e-mail wykorzystanego do zakupu bądź utworzenia konta oraz (ii) prawo lub prawa, których dochodzisz.

Możesz również poprosić o ochronę Hiszpańską Agencję Ochrony Danych (www.agpd.es), aby upewnić się, że Twoje prawa są respektowane.

Dochodzenie powyższych praw jest wolne od opłat, chyba że Twoje żądania są nieuprawnione bądź nadmierne. W takim przypadku mamy prawo obciążyć Cię opłatą w uzasadnionej wysokości w oparciu o koszty administracyjne.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.opodo.pl/polityka-prywatnosci/>

KIWI

Warunki rezerwacji

1. Article 1. General Provisions and Definition of Terms

1. Parties. These Terms & Conditions regulate the legally binding relationship between us, the private limited company Kiwi.com s.r.o., Company ID No.: 29352886, with registered office at Palachovo náměstí 797/4, Starý Lískovec, Post Code 625 00 Brno, the Czech Republic, registered in the Commercial Register maintained by the Regional Court in Brno, File No. C 74565, Tax ID No. CZ29352886 (hereinafter referred as “Kiwi.com”, “**We**”, “**Our**”, “**Us**”), and you as Our customer (hereinafter referred as “**You**”, “**Your**”, “**Yourself**”); (“**You**”, “**Your**” and/or “**Yourself**” can also be used to refer to a passenger to be transported in a plane or a train under the Contract of Carriage).
2. Definition of Terms. The terms in **BOLD** listed below, and used throughout these Terms & Conditions refer to the following:
 1. **Booking**: means the purchasing process of selected Flight(s) and the actual outcome of this process, which includes the following (i) Your selection of the Flight(s) listed on Our Website, (ii) completing the information required in the online form on Our Website,

(iii) Your acceptance of the Terms & Conditions stated hereunder and Our immediate performance of Services (iv) sending Us the completed online form (v) and making the payment of the Full Price through the appropriate payment method. By making the Booking, You accept the offer of Our Services. The Booking is completed by Our acceptance of Your payment made in accordance with these Art. 1.2.1 (v) and 3.1 hereof.

2. **Contract of Carriage:** means the agreement of carriage and related services concluded between You and the Selected Carrier(s) based on the provisions of Our brokerage services provided upon the Service Agreement in accordance with the provision of Art. 2.13 hereof.
3. **Destination:** means the airport or train station You choose from the offers listed on Our Website and which is, according to Your Booking (see Art. 1.2.1 hereof), the last airport on Your one-way journey. You can order carriage for more than one Destination in a single Booking in the form of Multi-city carriage, further defined in Art. 1.2.8 hereof. The carriage to the Destination can also be arranged for two or more Flight Connections – see Art. 1.2.5 hereof. We reserve the right to change any of the interim destination(s) displayed in Your Booking if it does not affect Your ability to reach Your final Destination, unless You select the interim destination(s) in the form of a Multi-city itinerary.
4. **Flight or Flights:** means an offer of carriage by air or by train to the Destination via a Selected Carrier(s). We display the offered Flight(s) on Our Website together with the information on the departure and arrival airport (train station), Flight time duration and the identification of Selected Carrier. The Flight time duration may also include technical stopovers undertaken by the respective operating carrier during the Flight from the departure airport (train station) to the arrival airport (train station) on one leg of Your journey. 'Flight' can also be used to mean two or more Flights to carry You to Your Destination.
5. **Flight Connection(s):** means a form of carriage wherein You will need to exit the plane or train at each given airport or train station and either change planes or trains, or re-board, in order to reach Your Destination. In some cases You may also need to change the Selected Carrier when changing the plane or train. In case of Flight Connections, We provide You with the Kiwi.com Guarantee under the terms and conditions specified in the Art. 4 and 5 hereof.
6. **Flight Delay:** means a change in Flight schedule due to which You will not have sufficient time to change planes or trains for Flight Connection(s). The assessment of reasonable time limit for changing planes or trains for Flight Connection(s) will be done individually and in accordance with the specific standard transition times provided by the airport or train station.
7. **Full Price:** the price that We charge You for the provision of Our Services and the price for the Flight ticket(s) and other related services (e.g. priority boarding, additional

luggage, meal, etc.) You ordered with Us within the Booking. The Full Price is further defined in Art. 3.1 hereof.

8. **Multi-city:** means a form of carriage which includes a combination of Flights which pass through one or more interim destination(s), which You have expressly selected within the Booking. Please note that in case You have selected one or more interim destination(s), where You shall spent less than 24 hour before continuing Your journey, We cannot guarantee You a flawless travel in case the respective Selected Carrier(s) will make any change or cancellation of the Flight(s) within Your travel to and/or from this interim destination and We are relieved of any financial or other obligations to You in this regard.
9. **Additional Services:** means the services provided by Us related to Your Flight(s) which consist of arranging the services that are offered by the Selected Carrier(s) and/or any other third party, such as preferred meals, checked luggage, preferred seat selection, Flight/passenger's name change, Flight cancellation, priority boarding, etc. The fee for providing Additional Services is not included in the Full Price, unless you add these Additional Services during the Booking. If You should order Additional Services after the Booking We will offer You the processing of these services for an additional Handling Fee (as defined below).
10. **PNR:** means (Eng. Passenger Name Record) is a code identifying Flight reservation(s), passenger and itinerary information. It may consist of any combination of numbers and/or letters and one PNR may include the information about the type of Flight ticket(s), date of travel, number of bags and seating information related to one or more Flights operated by one or more cooperating airlines. The PNR can always be found on the e-Ticket or boarding pass. The PNR does not, under any circumstances constitute a Kiwi.com order number. You should note that when travelling via multiple Flights the PNR may vary between these Flights. This also applies to return Flights.
11. **Selected Carrier:** means the airline providing the services of carriage by air or the operator of the ground transportation by train with which You enter into the Contract of Carriage through the use of Our brokerage services. The identity of the Selected Carrier will be made known to You before You enter into the Service Agreement with Us. Your Flight(s) may include the services of two or more Selected Carriers – where this is the case, the term Selected Carrier will be used to mean the airline or railway company carrying You across the relevant part of Your route. Please note that the actual operating carrier may differ from the Selected Carrier with which You have entered into the Contract of Carriage and as such, it is Your responsibility to verify the identity of the operating carrier at the airport or train station for the relevant route before departure. .
12. **Service or Services:** means the brokerage services directly related to the carriage of You and Your luggage to a Destination which We provide You in accordance with these Terms & Conditions and the Service Agreement for the pre-arranged and agreed fee,

included in the Full Price. Our Services, through which You will be able to conclude the Contract of Carriage with the Selected Carrier are defined in Art. 2.1 hereof. Beyond the provision of these brokerage Services We provide You with assistant Optional Services in the form of the Kiwi.com Guarantee (as defined below) in the case of Flight cancellation, Flight schedule change or Flight Delay as specified in Art. 4 and Art. 5 hereof and Enforcement Services as specified in Art. 5.7 hereof. Please note that Our fee which is included in the Full Price is related solely to the provision of brokerage Services. These assistant Optional Services are provided free of charge under the conditions stipulated herein and the Enforcement Services are provided under the conditions and fees stipulated in Art. 5.7 hereof.

13. **Service Agreement:** means the agreement on the provision of the Services concluded between You and Us in accordance with Art. 1.2.1. hereof, i.e. the Service Agreement is concluded upon Your receipt of Our confirmation e-mail accepting Your payment. The purpose of the Service Agreement is to set forth the contractual relationship between You and Us on the basis of which We will provide You with the Services related to Your Flight(s) to the chosen Destination with a Selected Carrier for the Full Price. These Terms & Conditions form an integral part of every Service Agreement.
 14. Kiwi.com **Guarantee:** has the meaning set forth and defined in Art. 4.1 hereof.
 15. **Terms & Conditions:** means Our terms and conditions stated herein.
 16. **Website:** means the website located at [href="kiwi.com">kiwi.com](https://kiwi.com), including the subdomains for respective markets and/or Our other websites on which You can make the Booking.
 17. **Handling Fee:** has the meaning set forth and defined in Art. 2.2 hereof.
 18. **No Check-in Baggage Booking:** means a Booking itinerary of one or more Flight(s) which is specially construed and offered to You under the condition that You cannot have any other baggage than a carry-on luggage as defined and limited by each of the Selected Carriers; should You add any check-in baggage to this itinerary We cannot guarantee You flawless travel on Your journey and We are relieved of any financial or other obligations to You in this regard.
 19. **Optional Services:** means the services related to the Flight change, delay or cancellation which We will provide You in a form and under the conditions stipulated herein namely in the Art. 4 and 5.
3. **Complete Information.** You must provide Us with complete, accurate and correct information and all data necessary for Our provision of the Services to You (especially the information and data (including personal data) necessary for the conclusion of the Contract of Carriage with a Selected Carrier(s), for billing and Flight tickets delivery, etc., for which You are requested during the Booking or any time before or after. It is Your responsibility to ensure that all the information is correct and updated at the time of the Booking and this information will be in this form valid and complete at the time of Your travel. It should also be noted that You must provide

all the information using Latin script. We are not responsible for any damages, additional costs or any other issues or complications, which may arise as a result of Your failure to provide Us with complete and accurate information during the Booking process.

4. Intellectual Property. We retain any, and all, rights to Our Website and its content; including software, hardware, products, processes, algorithms, user interfaces, know-how, technologies, designs and other tangible or intangible technical materials or information made available to You by Us throughout the provision of the Services or by using Our Website. Unless expressly set forth herein, no expressed or implied license or right of any kind is granted to You regarding the Services and/or Our Website, or any part thereof, including any right to obtain possession of any source code, data or other technical material relating to Our Website. All rights not expressly granted to You herein are reserved to Us. Any work product, developments, inventions, technology or materials provided by Us under these Terms & Conditions and/or the Service Agreement or while using Our Website or any Services are exclusively owned by Us. You shall not alter and/or decompile the software used by Us for the provision of the Services and operation of Our Website; You shall not make copies of such software. We, in Our sole discretion, may use all comments and suggestions, whether written or oral, provided by You in connection with Your order and use of the Services and or Our Website. Furthermore all copyrights, trademarks, design rights, database rights, patents and other intellectual property rights (registered and unregistered) in and on Website belongs to Us and/or third parties. We do not grant You the right or licence to use any trademark, design right, database right, copyright or any other right regarding the content in or on a Website owned or controlled by Us or any other third party except as expressly provided in these Terms & Conditions.
5. Trademarks. The trademarks, logos, and service marks (hereinafter referred to as the "Trademarks") displayed on the Website are registered and unregistered Trademarks of their respective owners. All Trademarks related to the operating airlines, railway companies and other third party providers that are displayed on the Website belong to their respective owners and We use these Trademarks solely for Your convenience. Nothing contained on this Website should be construed as Our pretension of these third party Trademarks or as granting, by implication, estoppel, or otherwise, any license or right to use any Trademark displayed on the Website without the express written permission of its respective owner. Your misuse of the Trademarks displayed on the Website, or any other content on the Website, is strictly prohibited. You must ensure that Your use of the third party content (Trademarks, logos, watermarks and other registered details) complies with all applicable law and the intellectual property and other rights of the relevant third party provider. You acknowledge and agree that the third party content and all intellectual property rights subsisting in third party content will remain the property of the relevant third party provider. No part of the third party content may be modified, duplicated, published, uploaded, distributed, translated, adapted, marketed or used, without the prior written consent of the relevant third party provider.

2. Article 2. Service Agreement

In order to remain in full compliance with all applicable national laws and regulations of the European Union, by this Art. 2 hereof We provide You with all the mandatory information before entering into the Service Agreement:

1. Service Description. Our Services shall consist of the following:
 1. Displaying the offered Flights and their combination on Our Website;
 2. Brokerage of the Contract of Carriage between You and the Selected Carrier;
 3. Delivery of the Flight tickets (itinerary) for the selected Flight(s), which You have purchased in accordance with Art. 1.2.1 hereof, as a result of the Booking, to You in accordance with Art. 2.18 hereof; and
 4. Performance of online check-in (in the event that it is available and/or is stated in Your e-ticket) with regard to the respective Flight(s) within your Booking.

Beyond the provision of the previously described Services We provide You with (ii) Our Optional services in the form of the Kiwi.com Guarantee in case of Flight cancellation, Flight schedule change or Flight Delay as specified in Art. 4 and Art. 5 hereof and (ii) Enforcement Services as specified in Art. 5.7 hereof.

2. Additional Services. Please note that Our Services do not include the services related to the Additional Services, such as the processing of Your request(s) for the Additional Services and We are not obliged to provide You with these Additional Services. However, We may assist You in a reasonable manner with the processing of such request(s) on the basis of a separate agreement concluded between You and Us for pre-agreed fee. Please note, that the Optional Services may also be subject to additional charges imposed by the Selected Carriers or any other third parties providing the Additional Services. Additional Services in the form of arranging voluntary Flight(s) alteration, change, cancellation, processing of the refunds of any kind with the Selected Carrier and/or processing of any other of Your request regarding Your Booking are charged an additional handling fee amounting to €20 (twenty Euros) (hereinafter referred as the **"Handling Fee"**, which will be charged separately or will be deducted from the refund of the Flight price and/or other refunds from the Selected Carrier. Please note that Our Handling Fee charged for managing cancellations and/or changes does not include the amounts eventually charged by the Selected Carrier(s) and/or other service provider(s), according to their terms and conditions.
3. Should the amount of the potential refund from the carrier for the cancellation of the Flight(s) be lower than the Handling Fee, We will not offer You the provision of these Additional Services. Please be informed that the Handling Fee stipulated herein does not apply in a case of Flight cancellation and/or a request for a refund made in relation to the provision of the Kiwi.com Guarantee. Please note that We will not assist You in relation to the processing

Additional Services within the last 48 hours prior to the departure of Your first Flight in Your itinerary, or any time thereafter, as We are unable to arrange processing of Your request within this time period.

4. Means of Distance Communication and Costs. We will not charge You any extra costs in addition to the Full Price for the use of means of distance communication that We use in order to communicate, negotiate and enter into the Service Agreement with You, i.e. there are no service charges for Our communication with You via the internet or over the telephone. All fees relating to all phone communications with Us are dependent on Your phone or internet provider; We are not liable for any costs incurred and We will not reimburse You for these costs. Given this You should request the bill payer's permission beforehand. Please note that phone calls between Us and You may be monitored, recorded and stored. You hereby acknowledge and agree that Your conversation with Our staff when discussing Your complaint, request or suggestion via telephone may be recorded in the form of an audio recording for the purpose of (i) provision of Our Services under the Service Agreement, (ii) internal inspections of service quality, (iii) improvement of service quality and/or (iv) collecting evidence concerning the transaction implemented via Our customer service department. Please note that with regard to the purpose of recording phone calls as stipulated in this Art. 2.3 para. (ii) and (iii), Your consent to audio recording of phone calls can be withdrawn at any time during communication with Us.
5. Supervisory Authorities. The authorities that supervise Our business activities and to whom You can address complaints are the Czech Trade Inspection Authority [Česká obchodní inspekce], the competent Trade Licensing Office [živnostenský úřad], the Office for Personal Data Protection [Úřad na ochranu osobních údajů], the Office for the Protection of Competition [Úřad pro ochranu hospodářské soutěže]. In the EU it is possible to address Your complaints to the European Consumer Centre Czech Republic (evropskyspotrebitel.cz/en/) and the Data Protection Officer of the European Commission.
6. Service Agreement and Contract of Carriage as two separate legal relationships. You should note that by the completion of the Booking, You are entering into two separate agreements: (i) the Service Agreement concluded with Us and (ii) the Contract of Carriage for air transportation concluded with the Selected Carrier(s). These two legal relationships are mutually independent, concluded with different parties, (i) You and Us on one hand and (ii) You and the Selected Carrier on the other, and as such these relationships are regulated by different rules, terms and conditions and usually are governed by different legal orders. The circumstances under which You may withdraw from and/or amend the Service Agreement are explicitly stated in these Terms & Conditions (regarding the withdrawal right, please see Art. 9.2 hereof). Please note that the stipulation of Provision 2.14 regarding exemption from the right to withdraw from the contract within 14 days of its conclusion in accordance with the applicable EU regulation, applies to the Service Agreement concluded between You and Us. In relation to the potential withdrawal from the Contract of Carriage concluded with the Selected Carrier, the terms & conditions of

each of the respective Selected Carrier shall apply. By conclusion of the Service Agreement You express and represent to Us that You have the necessary legal capacity to enter into and be bound by these Terms & Conditions and that You are familiar with the terms & conditions of each of the respective Selected Carrier; namely their terms regarding potential withdrawal or termination from the Contract of Carriage, voluntary and involuntary cancellation and change of the Flight(s), and/or any other changes related to the Flight(s).

7. Proof of conclusion of the Service Agreement. In accordance with the EU Directive (2000/31/EC) on eCommerce and its national transpositions, as applicable, please be informed that the confirmation e-mail of Your Booking is the proof of the conclusion of the Service Agreement between You and Us.
8. Language of the Service Agreement. The Service Agreement is executed in the language selected by You on Our Website throughout the Booking. However please note that only the English version of the Terms & Conditions stated herein is legally binding. Translations have been provided purely for user convenience. In the event of any discrepancy between a translation and the English master of the Terms & Conditions stated herein, the English master shall prevail.
9. Technical Steps to enter into the Service Agreement with Us / Data Correction. Our Website contains an interactive web interface through the use of which the Service Agreement between You and Us is concluded by completing and sending Us the online order form and making online payments in accordance with Art. 1.2.1 hereof. Before sending the online order form, You are able to check, change and correct any data You have entered.
10. Code of Conduct. Throughout the provision of Our Services, We always comply with all applicable laws and regulations of the Czech Republic and the European Union and Our internal principles of customer satisfaction and rules for personal data protection. We choose not to make these internal rules and principles public.
11. Quoted Prices. The prices quoted on Our Website include the base fare to the Destination, the airport charges, fuel charges, VAT and fee for Our Services. All these components of the quoted price are displayed as a single Full Price. However, given the character of Our Services, Our prices cannot include any extra fees charged by the Selected Carrier, or any other third party in connection with the carriage to the Destination. (For more information please see Art. 3.1 hereof).
12. Territorial Limitations. There are no territorial limitations on the provision of Our Services unless stated otherwise explicitly.
13. Service Agreement conclusion. By concluding the Service Agreement. We undertake to perform Our obligations related to the provision of the Services under these Terms & Conditions and You undertake to pay Us the Full Price in accordance with Art. 3.1 hereof. By completing a Booking, You accept Our offer and enter into the Service Agreement with Us. You also authorize Us to use Your personal details (especially Your first name and surname) for the purpose of the

creation of a “virtual credit card”, which will be issued solely for the purposes of financial settlement with the Selected Carrier(s).

14. Change or cancellation of the Flight(s). We reserve the right to change or cancel any Flights and/or intermediary airport that We offered to You if a Selected Carrier's offer changes; especially if the change concerns the features of the Flight tickets You have selected, namely when the price of Your selected Flight(s) increase in between the moment We accept Your Booking and Our completion of reservation processing. If, during the provision of Our Services, the conditions of carriage are changed by a Selected Carrier in the aforementioned manner, We will notify You accordingly in a reasonable manner and make every effort to offer You reasonable alternative carriage options and proceed in accordance with the provision of Art. 9.2 hereof.
15. Immediate Performance of the Service Agreement and 14-Day no Withdrawal Period. Given the character of Our Services, which We will start providing immediately after the conclusion of the Service Agreement with You, i.e. before the expiration of the 14-day withdrawal period according to EU legislation, You shall not withdraw from the Service Agreement within a 14-day period after its conclusion, or at any time thereafter, even in case You are a citizen of an EU member state to whom this right generally applies. Your order of Our services made via conclusion of the Service Agreement between You and Us will be considered as Your request for Our immediate provision of Our Services. This provision of Art. 2.15 hereof do not affect the possibility to withdraw from the Service Agreement under the conditions stipulated in Art. 9.2 hereof.
16. Brokerage of the Contract of Carriage. We are responsible primarily for brokering the Contract of Carriage between You and a Selected Carrier. By making a Booking, You instruct Us to broker a Contract of Carriage between You and a Selected Carrier. The content of any such Contract of Carriage will be determined by Your selection of the Destination and other Flight attributes on Our Website and the Selected Carrier's conditions of carriage. A brokered Contract of Carriage can be applied to carriage of more than one person and/or a person(s) other than Yourself; however, the Contract of Carriage is always concluded between You (as the person making the Booking) and the Selected Carrier. The price for the carriage services provided under the Contract of Carriage brokered by Us with the Selected Carrier(s) is included in the Full Price (Art. 3.1 hereof) and if not specifically ordered during the Booking it does not cover any extra services provided by the Selected Carrier in connection with the carriage to the Destination. Subject to the limitations of Art. 2.14 and 9.2 hereof, We must broker the Contract of Carriage for You without undue delay after Our acceptance of the payment of the Full Price by You in accordance with Art. 1.2.1 hereof and for this purpose You are entitling Us, in this respect, to act on Your behalf with the Selected Carrier(s). On average We broker Contract(s) of Carriage within 30 minutes unless explicitly stated otherwise. Please note that the Service Agreement between You and Us and the Contract of Carriage between You and the Selected Carrier(s) are two separate agreements.

17. Power of Attorney. If the Service(s) is/are only provided to You on the basis of a power of attorney, You, by entering into the Service Agreement with Us, appoint Us as Your attorney-in-fact and grant Us all such powers to represent You in the extent necessary for the provision of all Services by Us. If a written power-of-attorney is required, You must undertake to provide it to Us upon Our request.
18. Flight Ticket Delivery. We will send You Our e-ticket(s) with the respective PNR for each respective Flight purchased from the Selected Carrier to Your email box at the email address that You entered in the online order form during the Booking on Our Website. It is necessary that You enter Your email address in the correct and unabbreviated form. We are not liable for faulty the delivery or non-delivery of e-ticket(s) for a Flight, if caused by circumstances on Your part such as entering an incorrect email address or incorrect email settings. You must notify Us without undue delay of any changes to Your contact information that may affect Our ability to deliver the ordered Flight e-ticket(s) to You. Please be reminded that We do not deliver Flight e-ticket(s) in paper form; please print out the Flight e-ticket(s), boarding pass(es), visa(s), and a copy of Your passport and/or other travel documents required by the Selected Carrier(s) and/or relevant authorities and bring them with You to the airport or train station.

3. Article 3. Fees, Costs and Charges

1. Full Price. The Full Price that is displayed on Our Website is the final price for the Flight ticket(s) and it includes the base fare to the Destination, the airport charges, fuel charges, VAT and price of Our Services. However, it does not include other fees, charges or payments for services related to Your carriage under the Contract of Carriage, which are provided by the Selected Carrier(s) and/or third parties, such as Additional Services, tourist taxes, banking fees, visa fees, airport transfer fees etc. You must pay the Full Price with a payment card or by another online payment method offered on Our Website by entering the required data in the relevant online form. Until We receive the payment of the Full Price from You and confirm its acceptance to You, We are not obliged to commence the provision of any Service(s).
2. Price change. Please note that in case the price of the Flight ticket(s) changes any time after You make Your Booking with Us, namely when the price become lower, We are not obligated to provide You with any kind of a refund, because We booked Your Flight(s) and processed the respective payment(s) for the price valid at the time of Your Booking and we are unable to make any further changes in this regard.
3. Set-off. In case Your itinerary is changed due to Your application of the Kiwi.com Guarantee (as defined below) and/or in relation with Your request for a change of Your itinerary (hereinafter referred as "Itinerary Change"), You hereby agree that any refunds which shall be provided by the respective Selected Carrier(s) to Our account, may be unilaterally set-off against the price paid for an alternative Flight(s) or refunds provided to You in relation to the Itinerary Change. In

this regard You assign these refunds to Us, where applicable, as a prerequisite for processing Your application for the Kiwi.com Guarantee.

4. **Article 4. Kiwi.com Guarantee Optional Services – Delays and Cancellations**

In order to bring You the best possible service We offer You an exclusive and unique Flight change, delay and cancellation policy, called the Kiwi.com Guarantee (or Assistant Services) as described hereunder (hereinafter referred as “Kiwi.com **Guarantee**”).

The aim and scope of Our Kiwi.com Guarantee service program is to make Your journey as smooth and comfortable as possible. For this purpose, We ensure You that in situations when Your Flight(s) is/are rescheduled, delayed or cancelled, we shall upon activation of Kiwi.com Guarantee, offer You a reasonable alternative Flight(s) or other means of transportation to Your Destination, or a refund of the price You paid for all the unused Flight(s). By the virtue of the terms and conditions stated herein We provide You with a guaranteed solution to the situation(s) stated above, which may negatively impact Your journey to Your Destination.

However, please note that the Kiwi.com Guarantee may only apply in cases when Your Flight(s) is/are rescheduled, delayed or cancelled due to factors which can occur in the standard course of air transportation. Given this the Kiwi.com Guarantee can be applied with limited effect in situations of the impact of force majeure (see Art. 5.3). Furthermore the Kiwi.com Guarantee cannot be applied to cases where You make any changes to the Flight schedule(s) without Our previous approval or through Our customer service department.

1. Kiwi.com Guarantee. In particular, the scope of the Kiwi.com Guarantee is split into two categories, based on severity:

Scenario A (More than 48 hours before departure)

More than 48 hours before departure – Kiwi.com Guarantee stipulated in this Art. 4.1 a) applies only to a change or cancellation of Flight(s) announced more than 48 hours prior to departure of the first concerned Flight, which may negatively impact Your ability to reach Your Destination or Your arrival to the Destination shall change by more than 24 hours from the original scheduled arrival, i.e. due to Flight change(s) or cancellation(s) You would either miss Your Flight Connection(s) or Your Flight(s) would be cancelled (hereinafter referred as “**Scenario A**”).

In this case, You learn about a change or cancellation of Your Flight(s) under Scenario A You must inform Us of such a change or cancellation without undue delay either by telephone, e-mail or via the online chat available on Our Website. Should You fail to inform Us about such Flight change(s) or cancellation(s) without undue delay, You will not be entitled to the Kiwi.com Guarantee. In case, We are informed first about the change or cancellation of Your

Flight(s) according to Scenario A, We will contact You within a reasonable time after We learn about such Flight change(s) or cancellation(s).

After We have been informed about the Flight change(s) or cancellation(s) according to Scenario A, We will offer You one of the following solutions solely at Our discretion:

- We will search for alternative transportation to Your Destination. Should We find a reasonable alternative We will offer You an alternative Flight(s) or other means of transportation to Your Destination entirely at Our expense. In case We are unable to buy the offered alternative Flight(s) or other means of transportation for You online, You can buy the respective ticket(s) for the alternative transportation, as agreed upon by Us and You, at the airport or train station and We will refund You the price of such ticket(s) under the conditions given in Art 5. hereof. Please note that any extra services or further upgrades to the agreed upon alternative ticket(s) will not be covered by Us.
- We will offer You a refund of the price You paid for all the unused Flights under the conditions specified in Art. 5 hereof. This solution is most likely to be offered in case we are unable to offer You reasonable alternative transportation.

You are obliged to reply to Us promptly after receiving Our information about the offered solution(s), but in all cases at the latest within 24 hours since Our first notice regarding the solution(s) is considered as having been delivered to You in accordance with Art. 4.3 hereof, or within any shorter reasonable time before the time of the scheduled departure of the first following Flight. After the lapse of these 24 hours, or any shorter term for replies this offer is null and void, thus You will not be entitled to the Kiwi.com Guarantee subsequently in this matter.

Scenario B (Less than 48 hours before departure)

Less than 48 hours before departure - The Kiwi.com Guarantee stipulated in this Art. 4.1 b) applies only to a Flight Delay(s) or cancellation(s) of Flight(s) announced less than/equal to 48 hours prior to the departure and/or after departure of the first concerned Flight, which may negatively impact Your ability to reach Your Destination or Your arrival at the Destination shall change by more than 24 hours from the original scheduled arrival, i.e. due to the Flight Delay(s) or cancellation(s) You would either miss Your Flight(s) Connection(s) or Your Flight(s) would be cancelled (hereinafter referred as “**Scenario B**”).

In this case, if You learn about a Flight Delay(s) or cancellation(s) of Your Flight under Scenario B, You are obliged to inform Us of such a Flight Delay(s) or cancellation(s) without undue delay either by telephone or via the online chat available on Our Website. Should You fail to inform Us about such a Flight Delay(s) or cancellation(s) without undue delay, You will not be entitled to the Kiwi.com Guarantee. In case, We are informed first about the Flight Delay(s) or

cancellation(s) of Your Flight under Scenario B, We will contact You within a reasonable time after We learn about it.

After We have been informed about the Flight Delay(s) or cancellation(s) under Scenario B, You may choose one of the following solutions at Your discretion:

- We will search for alternative transportation to Your Destination and should We find a reasonable alternative We will offer You an alternative Flight(s) or other means of transportation to Your Destination entirely at Our expense. In case We are unable to buy the offered alternative Flight(s) or other means of transportation for You online, You can buy the respective ticket(s) for the alternative transportation, as agreed upon by Us and You, at the airport or train station and We will refund You the price of such ticket(s) under the conditions in Art 5. hereof. In case We are unable to find a reasonable alternative Flight(s) or other means of transportation due to a disproportionate price difference between the potential alternative transportation and the original price for the unused Flights, we may agree with You on Our proportional contribution to the costs associated with the mutually agreed alternative transportation. This option will be determined and agreed on a case by case basis. Please note that any extra services or upgrades to the agreed upon alternative ticket(s) will not be covered by Us. In exceptional cases when Your Flight(s) is cancelled or You miss the Flight Connection(s) due to the Flight Delay and You are not able to contact Us in this matter, You may purchase the ticket(s) for the alternative transportation without prior agreement between You and Us and We may refund You the price of such a ticket(s) for alternative transportation up to twice the original price of the unused Flight(s) en route to Your Destination. You are entitled to this refund under the conditions in Art. 5 hereof, only after You provide Us with sufficient reasoning regarding Your inability to contact Us and written proof of Your purchase of the ticket(s) for the alternative transportation to Your Destination together with the proof of the original Flight Delay or cancellation of Your original Flight. Please note that it is at Our discretion to assess Your ability to contact Us with regard to these exceptional cases.
- We will refund You the price You paid for all the unused Flights under the conditions specified in Art. 5 hereof. You should choose this solution in case we are unable to offer You a reasonable alternative transportation.

You are obliged to reply to Us about Your choice promptly after receiving Our information about the offered solution, but in all cases at the latest within 24 hours since Our notice is considered as have been delivered to You in accordance with Art. 4.3 hereof, or within any shorter reasonable time before the time of the scheduled departure of the first following Flight. After the lapse of these 24 hours or any shorter term for replies the offer expires and You are no longer entitled to the Kiwi.com Guarantee in this matter.

2. Multi-city routes. Should there be a Flight Delay, change or cancellation of the Flight(s) to Your interim destination, this interim destination will be considered as the final Destination and the Kiwi.com Guarantee rules provided herein will apply adequately. Please note, however, that with regard to the character of the Multi-city route itineraries and the fact that a change or cancellation of any of the Flight(s) in Your itinerary can affect any of the previous or the following Flight(s), including those to the other interim destination(s), We are unable to guarantee the time schedule and presence in each of Your interim destination(s). Please contact Us with undue delay since You find out about any Flight(s) change/cancellation in order to solve this situation with Our customer support. We will make Our best efforts to find and offer to You a solution which will be suitable to Your preferences, yet, please note that the options are limited as to the possible reasonable alternatives available due to the character of the Multi-city route itineraries.
3. Communication and notices. In the absence of any evidence of earlier receipt, any of Our notices or other communication sent or otherwise communicated to You is deemed to be given on the date and time of transmission of the notice with confirmation of uninterrupted transmission, if the notice is delivered using a method of distant communication, or on the day and time on which the return confirmation was wrongfully refused, but in any case no later than after the lapse of 24 hours after the notice is sent by Us using e-mail, telephone text message (SMS) or any other method of distant communication to the email address or telephone number or other communication channel that You stated within the Booking or otherwise communicated earlier to Us. For the avoidance of doubts, please note that any of Our notices is deemed to be given and delivered to You after the lapse of 24 hours of sending Our first notice regarding the matter to Your email, mobile phone or other communication channel. In case You do not reply to Us in reaction to such a notice in accordance with the Art. 4.1 a) and/or 4.1 b) hereof be aware that Your claim to the Kiwi.com Guarantee is no longer valid.
4. Special Optional Services. The services specified below in Art. 4.4.1, 4.4.2 and 4.4.3 hereof may apply when Scenario B stipulated in Art. 4.1 Letter b) hereof occurs within Our Kiwi.com Guarantee, or We include such services while providing You with an alternative Flight(s) as an offered solution within Scenario A stipulated in Art. 4.1 Letter a) hereof, or in other cases when We choose to provide You with these services. These services can be activated by Our customer service department when You contact them due to a Flight Delay or cancellation and You have no legitimate claim for the provision of these additional services as any of these services are solely at Our discretion and need to be pre-agreed once You contact Our customer services department. Please note that in the case of activation of these additional services You will need to cover the expenses for utilization of these additional services and provide Us with a receipt(s) proving Your expenses. We will refund Your costs on the basis of such receipts up to the amount specified below.
 - Overnight Accommodation - This option may become available to You if Your Flight has been delayed or cancelled at short notice leaving You stranded at the airport or train station for the

night and Your alternative Flight connects after midnight (12am) and You would need to stay at the airport or train station for more than 8 hours. The accommodation can also be provided by Us to You if (i) You have accepted a change offered by Us for a flight departing the next day and (ii) You have accepted Our offer to book a hotel room on Your behalf on Our expenses.

- Alternative Transport – Should We be unable to book You a Flight Connection because a) all reasonable Flight(s) are sold out and/or b) no such journey exists for the day in question, We may look at other airports or train stations in the area for alternative Flight options. Should this occur, and under the condition that all costs are pre-agreed through Our customer services department, We may contribute towards Your cost of the chosen method of transportation for the transfer between airports and/or train stations. This may include: train, coach or taxi and will include all passengers booked on Your itinerary through Us. The maximum limit for this alternative transport will be €100 (one hundred Euros), inclusive of all passengers.
- Meal & Beverage Compensation - Should Your Flight Connection be delayed by more than 4 hours, We are willing to cover the cost of refreshments up to a total of €10 (ten Euros) per passenger booked on Your itinerary through Us.

Should You be offered any of the aforementioned alternatives by the Selected Carrier, We are absolved of all responsibility to further compensate and/or reimburse You.

5. Alternative Flight(s) minimum booking processing time. Please note that in cases where We shall book an alternative Flight(s) as a solution provided within Kiwi.com Guarantee We are able to arrange the bookings with the respective carriers within the minimum required time for booking processing of these Flight(s) equal to 8 hours. Should You be provided from Our side with the option to choose alternative Flight(s), please be informed that We will make Our best efforts to arrange these bookings within the shortest reasonable time, however, We are not able to guarantee You booking of the alternative Flight(s) departing sooner than 8 hours after Your initial contact with Our customer service or Your enter to Our manage my booking section of Our Website in order to select Your alternative Flight(s) option.

5. Article 5. Kiwi.com Guarantee Optional Services – Refunds, Exceptions, Limitations, Claim Recovery

1. Kiwi.com Guarantee Refund Policy. We guarantee to refund You the full or partial price of the Flight ticket(s) to Your Destination as the selected solution of Your situation within the Kiwi.com Guarantee service, subject to meeting the following conditions:
 0. The purchased Flight tickets must be for a Flight offered to You by Us. If You make any changes to the schedule of the flying route booked through Us without Our assistance directly with the Selected or operating Carrier without Our previous approval and You encounter problems, the Kiwi.com Guarantee is null and void, and thus, You will not be entitled to any refund from Us;

1. We must receive Your request for a refund within 14 days of the date when You were supposed to arrive at Your Destination according to the original Flight schedule;
 2. Along with the request for a refund, You must submit to Us an unequivocal and intelligible copy of the receipt of payment for the alternate Flight or other means of transportation and the ticket for the alternate Flight(s) or other means of transportation and at least one of these documents must contain intelligible Flight data (specifically the date and time of the Flight(s) and the place of departure and arrival) or data related to other means of transportation, price information and the passenger's name;
 3. Should an alternative Flight or other means of transportation not be offered by Us, We will refund You the full or partial price which was originally paid for Your journey under the conditions stipulated herein. In this case, if Your journey consists of more than one leg, and You have already utilised certain Flight(s), We will refund You the original price of the unused Flight(s). The eventual refund of the original purchase price paid for the respective Flight(s) will be used and consumed against or the expenses spent on the alternative Flight(s)/refunds in relation to the provision of Our Kiwi.com Guarantee.
2. Kiwi.com Guarantee – Exceptions. If You, after entering into the Service Agreement with Us:
- make any changes to the schedule of the purchased Flight(s) other than through Us; and/or
 - make any changes within the contact details with any one of the Selected Carrier(s) in relation to Your Booking; and/or
 - make any changes to Your No Check-in Baggage Itinerary, in particular You add baggage to Your itinerary or make any other changes to Your Flight(s);
- Our offer of the Kiwi.com Guarantee described in Art. 4 hereof will automatically expire and You shall have no claim whatsoever to the performance by Us of any of the Kiwi.com Guarantee services. This provision does not preclude You from buying an alternate Flight(s) in accordance with Art. 4.2 and/or Art. 4.3 hereof – if You do so in compliance with these Terms & Conditions, Our Kiwi.com Guarantee will remain valid and claimable. On the contrary, should You amend or alter the schedule of the original Flight(s) ordered in the Booking without first confirming with Our customer service department and seeking their approval, the Kiwi.com Guarantee will become invalid and We will be absolved of all responsibilities in case of any issue that may occur during Your journey.
3. Limitation of the Kiwi.com Guarantee – Force Majeure. Please be informed that the Kiwi.com Guarantee does not apply to cases of Flight delays, change or cancellation caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected transport safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier, significant limitation of airport(s) and/or train station operation, as well

as bankruptcy, insolvency or termination of 50% or more of all flights of the Selected Carrier or any other effect which significantly limits or disables the Selected or operating Carrier to provide its services (hereinafter referred as “**Force Majeure**”). Please note that in these cases We will make Our best effort to offer You an alternative Flight(s) and or other alternative transportation for You in order to eliminate inconveniences that You may incur in relation to this matter. However, We have no obligation to provide You with the Kiwi.com Guarantee or otherwise cover the expenses for the alternative Flight(s) and/or other mean of Transportation for the Flight(s) affected by the effects of Force Majeure as well as other connecting Flight(s), which You were not able to use due to the effect of Force Majeure.

4. Limitation of Kiwi.com Guarantee – Flights and Flight Connection(s) issued as one airline e-ticket (PNR). Our Kiwi.com Guarantee described in Art. 4 hereof does not apply to single Flight and/or Flight Connection(s) identified by one airline e-ticket (PNR). Carriers servicing these Flights and Flight Connection(s) are completely responsible for all possible issues connected with them. In these cases please contact directly the Selected Carrier or airlines operating these Flights. Please note that in case You miss any Flight within Flight Connection(s) with one airline e-ticket (PNR) You may not be allowed to use any of the following Flight(s); You need to check the policy of each of the Selected Carrier(s) as We are not responsible for any inconveniences that You may incur in relation to this matter.
5. Refund process. If You are, under these Terms & Conditions, entitled to receive a refund of the full or partial price You originally paid Us or another form of refund, it will be refunded using the same payment method as the one You used to pay Us the Full Price. This can take up to 10 working days; if this is not possible, the refund will be provided by a method mutually agreed between You and Us within 14 days after We reach such an agreement on the method of refund. It is pertinent to mention that We bear no responsibility in relation to the transfer of the funds to You, because We cannot in any way influence the transfer process of the refund and such responsibility lies solely with the financial institutions responsible for remitting the transaction from Us to You. Please note that Flight(s) fares contain different elements and not all of them are refundable, so even when You meet the requirements of the Selected Carrier for the refund, the refunded amount will not be the same as the Full price paid for Your Booking. In the event that You wish to cancel or change Your Flight(s) which are non-refundable and non-changeable, and You will not be able to use it/them, You may still claim a refund for certain airport taxes which are included in the fare for the specific Flight(s). In the case that You wish to request the refund of the airport taxes via Us, You may address Your request using Our post-booking services. We will apply Our Handling fee for processing Your request, which will then be deducted from the refunded amount.
6. Assignment of the claims against the Selected Carrier(s). Upon Your application for the Kiwi.com Guarantee You assign all Your rights, titles and claims against the Selected Carriers arising in connection with the provision of Our Services based on Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing

common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or a long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No. 295/91 (hereinafter referred as the “**Claim**”) to Us, and You agree to provide Us, or Our authorized subcontractors, with all reasonably required assistance in order to enforce the Claims and otherwise mitigate its exposure to liquidated damages hereunder. Furthermore, You undertake to provide all reasonably requested documentation in order to enable Us, or Our authorized subcontractors, to enforce, challenge or otherwise process any and all Claims. You hereby acknowledge and agree that the assignment of the Claim(s) and related cooperation undertaking are a prerequisite to Our obligation to process Your request for the Kiwi.com Guarantee and You agree that the assignment of the Claim(s) is reasonable and adequate consideration for provision of the Kiwi.com Guarantee. Should the amount of the successfully enforced Claim(s) exceed Our expenses spent on the solution of Your situation provided upon Your application for the Kiwi.com Guarantee, We will transfer to You the amount of the enforced Claim(s) funds exceeding Our expenses.

7. Claim recovery against a Selected Carrier(s). Upon the conclusion of the Service Agreement You hereby authorize Us to:

- represent You in the process of enforcement of all the Claims against the Selected Carriers and to perform on Your behalf all legal acts and other steps required in this matter (hereinafter referred to as “**Enforcement Services**”). Furthermore, You undertake to provide Us, or Our authorized subcontractors, with all reasonably required cooperation, documentation and information in order to enable Us to fully represent You in the Claim enforcement and to provide Us with the power of attorney, if necessary. For the provision of Enforcement Services, We are entitled to a commission fee amounting to 35% of any successfully enforced Claim. This Art. 5.6 hereof shall not affect the assignment of Claims in connection with Your application for the Kiwi.com Guarantee as stipulated in Art. 5.6 hereof, and
- to provide Your contact details to the company AirHelp Limited, a company incorporated in Hong Kong with its registered office at 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong (CB No. 1926223, BR No. 61625023-000) which may contact You with the offer for its services related to the Enforcement Services.

In case You do not want to be provided with Our Enforcement Services, please inform Us and We will cease their provision. In case We do not receive Your notice disagreeing with its provision within 30-days as of the occurrence of the situation entitling You to the Claim, We understand that You wish Us to provide You with these services and consequently will start the Claim recovery against the Selected Carrier(s).

6. Article 6. Conditions of Carriage

1. You acknowledge that a Selected Carrier’s terms and conditions and conditions of carriage will apply unconditionally to Your contractual relationship with the Selected Carrier and that You

must make Yourself aware of such terms and conditions as well as conditions of carriage before the Service Agreement is concluded and You complete the Booking. By concluding the Service Agreement You hereby acknowledge that the Flight(s) included in your Booking may not be part of the “frequent flyer programs” of the Selected Carrier(s). This article 6.1 also applies to the terms and conditions of the airlines/railway companies which are offered to You based on (i) application of the Kiwi.com Guarantee or (ii) voluntary change of the Booking based on Your request.

2. We will provide You with all necessary documents for Your journey. However, it is Your responsibility to check that all documents have been received and are in order. We are not responsible for any issues arising due to Your failure to ensure that You have all the correct and adequate passport with sufficient validity (at least six months), visas, or other travel documents required by any airline, authority, or the Destination, including countries You may only be transiting through. If You have not received any documentation from Us, or You believe that some of the documentation is missing or inaccurate, You must contact and inform Us immediately and We will make Our best effort to provide You with all the necessary documentation.

7. Article 7. Flight Connection(s) Arrangement

1. In some cases with Flight Connections, or carriage to the Destination and back, the carriage to the Destination is arranged so that You receive the relevant one-way ticket (or tickets) for each part of Your route, i.e. each Flight en route to Your Destination (or back from Your Destination). If this is the case, please be aware that:
 0. Each Flight may be subject to different rules, especially if operated by a different Selected Carrier;
 1. When changing planes or trains, You need to collect Your luggage and have to personally check it in for the next Flight; if You do not use a transfer/transit Flight but a separate one-way Flight, they are sometimes operated by a different Selected Carrier.
 2. Once in the airport or train station it is Your responsibility to ensure that You catch the relevant Flight Connection based on all information available at the airport or train station surrounding gate changes, terminals, transit time to gates etc. We are not responsible for any issues arising from You missing a Flight Connection and/or taking an incorrect flight.

8. Article 8. Administrative Formalities/Governing Laws/Amendments/Fraud

1. Visas. We are under no obligation to advise You to obtain visas nor assist You in obtaining visas or obtain visas for You to the destinations that You will visit and/or pass through en route to Your Destination. However, We do generally advise You that some of the destinations may

require a visa from You and that it is Your responsibility to obtain the required visas early enough, and at Your own expense. Please note that when using Flight Connections You may be required to obtain transfer visas even in order to check in for the connecting Flight.

2. **Severability.** If any of the provisions of the Service Agreement is found to be invalid or ineffective, the other remaining provisions shall remain fully valid and effective to the extent that they are not dependant on such an invalid or ineffective provision. In such an event, any invalid or ineffective provision shall be replaced with a new, valid and effective one which corresponds to the intent and purpose of the provision that it being replaced.
3. **Governing Law.** The Service Agreement and any legal relations established under it or derived from it, including issues of its formation and validity, shall be governed by the laws of the Czech Republic with the exclusion of any rules on conflict of laws.
4. **Personal Data Processing.** Our processing and protection of personal data, that You provided to Us, as a natural person in accordance herewith, is governed by Act No. 101/2000 Coll., on the protection of personal data and amendments to certain related acts, as amended, as well as by Our Privacy Policy, which is available online on Our Website. The Privacy Policy forms an inseparable part of these Terms & Conditions and You are obliged always to read Our Privacy Policy before accepting these Terms & Conditions. By accepting these Terms & Conditions You also confirm that You have read and understood Our Privacy Policy.
5. **Force majeure.** In case We are not be able to fulfil any of Our contractual or other obligations towards You, due to reasons of force majeure, including, but not limited to factual, technical, political, economic, meteorological and other unexpected circumstances that Kiwi.com cannot reasonably resolve, We are exempt from any derived legal responsibilities arising from such deficiencies or non-compliances related to the effect of force majeure.
6. **Amendments.** We reserve the right to amend these Terms & Conditions at any time, and without prior consultation with Our customers. These Terms & Conditions are valid and effective from the time when You send Us a completed online order form via Our Website and will apply to the respective Service Agreement. Please be advised that these Terms & Conditions may have changed by the time You choose to use Our Services again, and You should read them carefully before requesting any order of Our Services. All versions of Our Terms & Conditions are available and downloadable on Our Website.
7. **Applicability.** These Terms & Conditions shall apply to all Service Agreements concluded as of 21 November 2017.
8. **Fraudulent Transaction Protection.** To ensure the high standard of Our Services and to protect against fraudulent transactions, We reserve the right to perform checks (verification) of payment cards. For this reason, We may request Your cooperation to verify the identity of the payment card holder. Until successful verification, Our obligation of immediate commencement of the provision of Our Services is suspended. In this event Your funds will be blocked at the bank and therefore We will not withdraw them. The time that it will take to verify a payment card is not

included in the period within which We undertake to broker a Contract of Carriage for You in accordance with Art. 2.15. hereof.

9. Article 9. Discharge / Extinguishment of Obligations

1. Discharge by Performance. Your obligations and Our obligations under the Service Agreement will be discharged, and the Service Agreement performed, when You pay the Full Price in accordance with Art. 3.1 hereof and We provide the Services to You.
2. Extinguishment by Default. If We fail to broker the Contract of Carriage for You in accordance with Art. 2.15 hereof within 48 hours after We accept Your payment of the Full Price, We will contact You. We will try to offer You an alternative solution, or You or We may withdraw from the Service Agreement. In case You or We withdraw from the Service Agreement, You will be entitled to a refund of the Full Price in accordance with Art. 5.5 hereof. If we agree on an alternate Flight or another combination of Flights to Your Destination, the Full Price may change. You and We will settle the price difference between the original Full Price and the new Full Price. Such price differences will be payable by You to Us or vice versa based on Our calculation provided to You.

10. Article 10. Liability for Damage

1. We are not liable for any damage, harm or loss arising out of any actions or omissions of a Selected Carrier or other third parties in connection with carriage to the Destination. Nor are We liable for any damage, harm or loss arising out of Your actions or omissions that are contrary to these Terms & Conditions.

11. Article 11. Dispute Resolution

1. In cases of disputes the courts of Czech Republic shall have complete jurisdiction over all disputes arising between You and Us.
2. According to EU legislation all consumers residing in EU countries are, prior to filing any legal action with a court, pursuant to Act No. 634/1992 Coll., on Consumer Protection, as amended, entitled to commence out-of-court settlement of their dispute with Us, provided that any such dispute between an EU consumer and Us has not been successfully settled directly. The institution in charge of out-of-court settlements for EU consumer disputes with our company is the Czech Trade Inspection Authority (coi.cz). More information on out-of-court settlements of consumer disputes may be found here (<https://evropskyspotrebitel.cz/how-to-submit-your-complaint/>).
3. Pursuant to the EU Regulation No. 524/2013, EU consumers are also entitled to commence the out-of-court settlement of consumer disputes on-line through the ODR platform for the online resolution of consumer disputes accessible at (ec.europa.eu/consumers/odr).

4. Prior to the commencement of any of the above methods of dispute resolution, You are advised to contact Us through Our contact form available at: [Kiwi.com/content/feedback](https://www.kiwi.com/content/feedback) to resolve any of Your complaints or suggestions.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.kiwi.com/pl/pages/content/legal>

Polityka prywatności

We at Kiwi.com take your privacy very seriously. Currently, for our customers in the EU, we comply with the Regulation No. 2016/679, the General Data Protection Regulation, also known as GDPR, which sets the highest privacy and data protection standard in the world. For our customers in the rest of the world, we will try our best to uphold the same level of data protection based on the principles of the security (confidentiality and integrity), transparency, data minimisation, purpose limitation, accuracy and storage limitation. However, we cannot always guarantee the same treatment to all our customers outside of the EU with regards to their rights as data subjects. For example, if we are overloaded by requests from our EU customers, which we absolutely must comply with, we might be forced to refuse some requests from Third Countries.

In this Privacy Policy we explain what data we collect from you, why we collect it, how we use it and with whom we might share it. It also explains what rights you as a data subject have and how you can fulfil them.

This Privacy Policy applies to any data processing done by us in connection to your use of our services, both through our website [kiwi.com](https://www.kiwi.com) and through our application [Kiwi.com: Cheap Flight Tickets](https://www.kiwi.com), which is currently available on the Play Store and the App Store.

- Who are we and how can you contact us?
- Some terms that we use in this Privacy Policy
- What Personal Data we collect?
- For what purposes we use your Personal Data?
- Who do we share your Personal Data with and why?
- How long do we store your Personal Data?
- How to access and control your Personal Data?
- Cookies & Similar technology
- Transferring your data outside of the European Union
- Complaint with the supervisory authority

Who are we and how can you contact us?

We, as the Data Controller, are the company Kiwi.com s.r.o., ID No. 29352886, with a registered office at Palachovo náměstí 797/4, Starý Lískovec, Post Code 625 00 Brno, registered in the Companies Register administered by the Regional Court of Brno, file no. C 74565, Tax ID No. CZ29352886.

For all matters concerning privacy and data protection, you can always contact us at privacy@kiwi.com.

Some terms that we use in this Privacy Policy

Personal Data: any information relating to a directly or indirectly identified or identifiable natural person. That means that if we possess means to identify either you or even the device you're using, any information that we can connect to you will be treated as Personal Data.

Data Controller: someone that determines the purposes and means of processing Personal Data. For example, we are a Data Controller when we process your Personal Data for the purposes stated in this Privacy Policy. If you choose to book a ticket through our website or app, we will be sending your Personal Data to another Data Controller – the air carrier or the provider of other services – who will again use your Personal Data for its own purposes. Each Data Controller (to whom the GDPR or similar legal regime applies) should have a Privacy Policy such as this one where you can learn about how your Personal Data is processed. You can see the full list of Data Controllers we might share the data with below.

Data Processor: a third party that only helps to achieve the purposes determined by the Data Controller. For example, we as a Data Controller use many third-party services to which we outsource some parts of our activities that we don't do ourselves for various reasons such as cost efficiency. A Data Processor is only allowed to process your Personal Data according to our documented instructions, and the GDPR obliges us to have a strict formal contractual relationship that ensures a truly sufficient protection of your privacy.

Third Countries: countries in which the GDPR regime is not applicable. Currently, by Third Countries we mean all countries that lie outside of the European Union.

What Personal Data we collect?

For every purpose for which we need your Personal Data, we only process data that are necessary for us to fulfil it. Depending on the given purpose, we may process:

Your identification information

Mainly your name, surname, nationality, IP address, ID number, and other identification information that you might give us. Additionally, we will assign you some unique identifiers for our use, such as the booking ID or, in some cases, unique promotional codes.

Your contact details

Your email address, phone number and other contact details that you might give us in non-standard situations.

Your settings

We will remember what choices you make so that we can apply the same settings when you come back to us. If, for example, you decide to opt-out of using cookies for some reason, we will try to remember that and make sure we don't store those cookies during your next visit to our website.

What you've ordered

We will gather data about the order itself and its payment and we will keep your past orders for the purposes of the Provision of our services, and to a limited extent, for Marketing purposes also (we will never use any data about your payment for Marketing purposes).

What you did on our website

When you use our website, we track what you do on it and use this for the purposes of Improving our services. For example, we monitor which pages you visit, what you click on or where your cursor is, and based on this, we analyse if certain features on our website need improvement. Also, we remember some info that you fill into our booking forms for the purpose of reminding you that the order wasn't actually completed as a part of the Commercial offers purpose.

Info that we need to make our offers relevant to you

If you book a flight or order other service, we will gather some data about you so that we can tailor our offers just for you and your needs. This includes information about your device (software and hardware), your IP address, general information about your location (such as timezone or general area), identification and contact information.

Information that we collect when you contact us (if you ever contact us)

When you send us email, contact us through chat or when you call us, we will store your contact details, booking ID and all the information that you give us during the contact, including the messages or the call itself. We will then use it to:

1. Solve your problem as a part of our customer support
2. Train our customer support staff
3. The establishment, exercise or defending of a potential legal claim

For what purposes we use your Personal Data?

Provision of our services

Searching and booking of flights and related services

The main reason we collect and use your Personal Data is to conclude an agreement with you and then to provide you the services that you've ordered. Depending on the extent in which you use our services, we will process your Personal Data in a way that is necessary to enter into and fulfil our Service Agreement as described in Article 2 of our Terms & Conditions. The services that we provide include, primarily, the brokering of an air carriage contract and related services between you and the selected carrier.

If you order additional service Special assistance, we will process your Personal Data concerning health and we will share it with the air carrier of your choice. During the ordering process, you will be asked to give your explicit consent with the processing of this Personal Data. You can always withdraw your consent by writing us on privacy@kiwi.com. You will then receive a link to our Data Protection Request form, where you can easily withdraw it. However, please note, that if you withdraw the consent with the processing of your personal data for the purpose of the Special Assistance additional service, we won't be able to provide you with any subsequent support related to this service.

To achieve this purpose, we need to share your Personal Data with the air carriers with whom you will enter into an air carriage contract and in some cases also with the providers of the Global Distribution Network.

Ordering other services

It may also happen that you choose to order another service that we or our partners offer on our website or in our app, such as insurance or accomodation. We will process your Personal Data that that is required to enter into a contract with you, to provide you with the ordered service and (if the service is provided by our partner) to do our part in the contractual relationship between you and the third-party service provider. This will include the transfer of your data to this third-party service provider. You can find the complete list of third-party Data Controllers that we might share your data with here.

As with the previous example, we are allowed to process your Personal Data for this purpose based on a legal ground of necessity for conclusion or performance of a contract.

Customer support

Customer support is a huge part of our services. We will record all of our communication through all channels, such as email, chat and phone calls, in order to provide you with the service that you require. Part of our customer support is also helping our customers with potential legal issues with the air carriers (in case of missed flights and similar situations). For this, we have partnered with a third-party service provider. When you have a legal problem, we will send this provider your email address and you will be contacted with an offer to help you exercise your claims.

Again, we are legally allowed to process your Personal Data for this purpose based on a necessity for the conclusion or performance of a contract.

User account

If you want to register a Kiwi.com account, we need to process your Personal Data such as your email address, password and other information necessary to provide you with this service. We are legally allowed to this based on a necessity for the conclusion or performance of a contract.

Fraud prevention

When you book a flight or order any other service through our website or app, during the payment transaction, we use a third-party service that helps us prevent fraudulent behaviour. This is a very common process that happens nearly every time you order something online. For this to be possible, we will transfer your Personal Data momentarily to a third-party Data Processor. However, this is not something to worry about, the whole transaction is completely secure, and we use one of the best and most common fraud-prevention tools.

We use this fraud prevention tool to provide you with the most secure service possible, so we consider it as a payment condition and part of the contract on provision of services. Therefore, we process your Personal Data based on legal grounds out of necessity for the conclusion or performance of a contract.

Marketing purposes

To provide you with the best offers and to maximise our marketing efficiency, we process your Personal Data for the purposes of direct marketing (email offers and related processing activities). Besides your contact details, we also keep data like your transaction history, flight preferences and other data about your interaction with us that help us with customer segmentation and personalisation of these offers. For example, we might tailor a special offer just for you based on your previous orders.

Additionally, when you provide your information during the booking process or while ordering another service, we may send you an email to remind you of any unfinished orders that are still incomplete. We will only keep your Personal Data collected in this way for 30 days.

We can send you offers and other commercial communications based on a legitimate interest in direct marketing. At any time, you can object to this and we will immediately cease to process your Personal Data for this purpose. However, this means that we will no longer be able to send you any offers.

We will never share your contact details with other Data Controllers without your knowledge and we will only contact you with offers that are linked to our main business. You can always check your subscription status [here](#).

Marketing Analytics

To improve our marketing campaigns in general, we also perform analysis to help us see which campaigns work and how they contribute to our conversion rates. To secure the maximum effectiveness and best outcomes of such analysis, we use third-party Data Processors. You can see the full list of third parties that we use and therefore share your Personal Data with here. In all cases, we remain the Data Controllers of your Personal Data and these third parties can only use them to fulfill our purposes.

For this purpose, we also process your Personal Data based on our legitimate interest of market research. At any time, you can object against this processing. We will then assess whether we can prove that our legitimate grounds for the processing override your individual interests, rights and freedoms. If not, we will cease to process your Personal Data for this purpose.

Ads, notifications and banners on Kiwi.com and third-party websites

We want to make sure that you don't miss out any special offers that we have. Because of this, we send website and app push notifications (with your consent) and we also display ads on Kiwi.com and third-party websites that are tailored for you according to your past orders. It might therefore happen that you'll see ads offering booking of flights on Kiwi.com elsewhere on the internet.

We can send you notifications and display ads based on our legitimate interest in direct marketing. At any time, you can object and we will immediately cease to process your Personal Data for this purpose.

Friend referral

If you have a friend with a Kiwi.com account, it may happen that he/she will refer you to us and provide us with your email address even if you have never visited our website or even heard about Kiwi.com before. You will then get an informational email with a link. If you use it to make a booking on our website, both you and your friend will get a financial reward in the form of credit that can be used as discount when paying for flight tickets or services.

For this purpose, we process your Personal Data based on our legitimate interest of direct marketing. At any time, you can object against processing and we will immediately cease to process your Personal Data for this purpose.

Improving our services

Improvement and development of our website and services

As with any other business, to improve the way we do things, we need some data about you, our customers. To this end we use third-party services that allow us to record and analyse your behaviour. Thanks to this, we can see trends and patterns which help us improve many areas of our business activities.

You can see the full list of third parties that we use and therefore share your Personal Data with here. In all cases under this purpose, we remain the controllers of your Personal Data and these third parties can only use it to fulfil our purposes.

For this purpose, we process your Personal Data based on our legitimate interest in improving our services. At any time, you can object against this processing. We will then assess whether we can prove that our legitimate grounds for this processing override your individual interests, rights and freedoms. If not, we will cease to process your Personal Data for this purpose.

Training and evaluation of our customer support staff

If you call us on our customer support line or contact us through email or chat, we will record the phone call or the messages for the purpose of improving our services. These recordings will be then sorted, and we will only keep those in which our staff made some sort of mistake when dealing with your

requests. These recordings are subsequently used during training sessions so that we can make sure these mistakes don't happen again.

For this purpose, we also process your Personal Data based on our legitimate interest in improving our services. At any time, you can object against this processing. We will then assess whether we can prove that our legitimate grounds for this processing override your individual interests, rights and freedoms. If not, we will cease to process your Personal Data for this purpose.

Other purposes

Establishment, exercise or defence of legal claims

We also store and process your Personal Data for the purpose of establishing, exercising or defending against legal claims. Whenever you book a ticket or order any other service, we will keep all relevant data for potential future legal claims that you or we could have. Similarly, if you send us a data protection request, we will also be storing all the data you give us and the data about our handling of the request for this purpose.

Generally, we will keep your data for this purpose for 4 years which is the maximum length of the statute of limitation (the maximum time in which you can file a lawsuit against us) set by the Act No. 89/2012 Coll, the Civil Code. We will never use your Personal Data for any other purpose when it is stored solely for this purpose.

For this purpose, we process your Personal Data based on our legitimate interest in the protection of our legal rights. At any time, you can object against this processing. We will then assess whether we can prove that our legitimate grounds for the processing override your individual interests, rights and freedoms. If not, we will cease to process your Personal Data for this purpose.

Compliance with legal obligations

We need to process some of your Personal Data to be able to fulfil certain legal obligations that are applicable to us. Because this is a legal necessity, we don't need to obtain your consent for it. For this purpose, we will process your identification and contact information and information about your bookings. The main legal obligations we need to do this for arise from Act No. 89/2012 Coll, the Civil Code, Act No. 634/1992 Coll, on the protection of consumers, Act No. 235/2004 Coll, on Value Added Tax and Act. 563/1991 Coll, on Accounting. If you send us a data protection request to fulfil one of your rights under the GDPR, we will ask you for some personal data which we will then process for the purpose of achieving compliance with the GDPR.

Who do we share your Personal Data with and why?

Sharing data with other Data Controllers

We will share your Personal Data with third parties for their purposes. We send your data to the air carriers with which you, through our brokerage services, enter into a contract of carriage and whose identity will be made known to you before you enter into the agreement with us or with a provider of other services under the same conditions. In some cases, we also share your Personal Data with the operators of the Global Distribution Service.

This means that your Personal Data may be disclosed to selected carriers or other service providers in Third Countries.

Each selected carrier will treat your Personal Data in accordance with their own Privacy Policy (which is published on every carrier's website). Disclosure of Personal Data to other service providers will be done in accordance with the applicable Personal Data laws and regulations.

Sharing Data with Data Processors

There are many activities that we need completed but can't do by ourselves. Therefore, we use third-party partners to help us. In many such situations, the partners logically couldn't manage without your Personal Data. Because of this, we share it with them. However, in all cases like this, we remain controllers of your Personal Data and they act as processors.

That means that even though they are in possession of your data, they can only process it for our purposes and we are always in charge of it. They cannot under any circumstances use the data for their own purposes or to use the data in a way that would go against our agreement.

Furthermore, we only use partners that have given us sufficient guarantees that they comply with the GDPR requirements and that your data will be always kept safe.

How long do we store your Personal Data?

In general, we will process your Personal Data until we won't need it for any of these purposes. The maximum data retention length will generally be 4 years, which covers the general statute of limitation in the Czech Republic (the purpose of establishing, exercise or defence of legal claims).

The exception from this is the processing for the purpose of Commercial offers and segmentation. Under this purpose, you will periodically get email offers from us, and in every email, there will be a clear and easy way to unsubscribe and therefore object to this type of processing. Therefore, we will keep and use your Personal Data for this purpose, until you unsubscribe.

How to access and control your Personal Data?

We want you to always be in control of your Personal Data. To this end, you have certain rights that allow for it. Under certain conditions, you may:

1. Gain access to all your data that we use or processing, and even get a copy of all of it
2. Order us to delete your data
3. Correct the data that we are processing if you think that there are mistakes
4. Restrict the data processing
5. Object to processing
6. Receive your Personal Data in a commonly used and machine-readable format or to transmit this data to a different provider.

You can exercise your rights by sending us an email with your request at privacy@kiwi.com. You will then receive a link to our Data Protection Request form where you can choose, what right to wish to fulfil.

Please note, that in order to ensure the safety of your Personal Data, we will only comply with the requests that are sent from the email address used during the booking or ordering of a service. If someone else did the booking for you, we will request that you provide additional information to us (Booking ID, etc) to ensure that you are really the owner of the Personal Data in concern.

Cookies & Similar technology

Cookies are small text files placed on your device that allow us to remember certain information about you for multiple purposes, such as the operation of multiple basic functionalities of our website, storing your setting and preferences on our website, managing your account, preventing fraud, improving

performance while browsing our website, marketing purposes or analysing your use of our website for the purposes of improving our website and our services.

Basically, on our site, you will encounter three types of cookies:

1. Cookies that are strictly necessary for the operation of our website and provision of our services (these cannot be turned off)
2. So-called "performance cookies", i.e. cookies that we use for statistics in order to improve our services
3. Cookies that we use for marketing purposes.

You can turn off the cookies that use for statistics and marketing purposes by setting your cookie preferences.

Transferring your data outside of the European Union

If we need to, we may transfer your Personal Data outside of the European Union. This will happen when you want to book a flight ticket with an air carrier from a Third Country or when you order a service from a provider based in a Third Country. Naturally, we need to transfer your data to these third parties because without it, the provision of ordered services would not be possible.

For transfers to recipients in countries where we cannot rely on the decision of the adequate level of protection according to Art. 45 of the GDPR or appropriate safeguards according to the Art. 46 of the GDPR, we will transfer your Personal Data based on the exception in the Art. 49 Para. 1 Lett. b) of the GDPR. Each selected carrier or service provider will treat Your Personal Data in accordance with its own Privacy Policy (which is published on every carrier's website). Disclosure of Personal Data to other service providers will be done in accordance with the applicable Personal Data laws and regulations.

Complaint with the supervisory authority

Data Protection is a serious matter and the rules are quite difficult to implement correctly. No one is perfect, and it may happen that we make a mistake. If you feel that we mishandled your Personal Data, please turn to us first and we promise that we will try our best to resolve the situation. You can always approach us with any privacy or data protection related issue at privacy@kiwi.com.

Nevertheless, at any time, you have the right to lodge a complaint with a supervisory authority. If you are from the EU, you can complain at the authority in the member state of your residence, in the member state where you work or in the member state of the alleged infringement.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.kiwi.com/pl/pages/content/privacy>

TICKETS.PL

Warunki rezerwacji

1. PREAMBUŁA

Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu, prosimy o dokładne zapoznanie się z warunkami określonymi w niniejszym Regulaminie (zwanym dalej "Regulamin"). Niniejszy Regulamin określa warunki rezerwacji, formalizacji i sprzedaży turystycznych, wypoczynkowych i innych usług za pośrednictwem serwisu www.tickets.pl, w szczególności biletów lotniczych, usług hotelowych, biletów kolejowych i innych. Niniejszy Regulamin zawiera ważne informacje o korzystaniu z Serwisu, a także istotne informacje i wskazówki dotyczące świadczenia usług, jakie mogą Państwo uzyskać za jego pośrednictwem. Przed skorzystaniem z Serwisu zobowiązani jesteście Państwo samodzielnie zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Jeśli nie zgadzacie się Państwo z warunkami zawartymi w Regulaminie, prosimy natychmiastowo zaprzestać korzystania z Serwisu. Za każdym razem kiedy odwiedzają Państwo Serwis, przysługuje Państwu unikalny identyfikator użytkownika (umieszczony dla Państwa wygody w dolnej części Serwisu), którym można posługiwać się podczas komunikacji z Działem obsługi klienta. W przypadku jakichkolwiek dodatkowych pytań dotyczących korzystania z Serwisu lub usług, prosimy kierować je do Działu obsługi klientów : Tel: +43 7208 80 978, w języku angielskim: 24/7, w języku polskim: poniedziałek-piątek, od 8.00 do 18.00. (Według taryf operatorów) Skype: tickets_pl (tylko w przypadku połączeń). E-mail: info@tickets.pl

2. DEFINICJE

2.1. "Agencja", "my" oznacza spółkę TICKETS.PL Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Złotej 61, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000517705, NIP: 5272717513, REGON: 147350016, o kapitale zakładowym w wysokości 20.000,- zł opłaconym w całości, informacja o posiadanych licencjach i certyfikatach, dostępna pod następnym linkiem, która w zakresie prowadzonej przez siebie działalności nie świadczy usług podróży, a jedynie operuje Serwisem jako agent/sprzedawca aby umożliwić Klientom rezerwację tych usług. "Agencja" może również oznaczać łącznie lub indywidualnie partnerskie spółki lub inne podmioty powiązane z ze spółką TICKETS.PL Sp. z o.o. , które mają prawo świadczyć usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, a także upoważnione są do otrzymywania od Klientów płatności za usługi TTN Eesti OU osoba prawna z siedzibą w Tallinie pod adresem: ul. Pae 21, Tallinn, Estonia, 11415, numer rejestracyjny: 14038986, informacja o licencjach i certyfikatach jest dostępna pod następnym linkiem.

2.2. "Klient", "Użytkownik", "Nabywca", "Pasażer" - osoba fizyczna, która korzysta z Serwisu i/lub dokonuje Rezerwacji zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym Regulaminie i jest stroną

niniejszego Regulaminu i/lub umowy o świadczeniu Usług zawartą z odpowiednim Usługodawcą/Przewoźnikiem. "Serwis" — publicznie dostępna strona internetowa, która jest administrowana i obsługiwana przez Agencję i umieszczona w sieci Internet pod adresem www.tickets.pl razem ze wszystkimi stronami, subdomenami, a także stronami podsieci Usług Serwisu oraz oprogramowaniem, za pomocą którego dostarczane są: (i) wyświetlanie informacji dla Użytkowników o usługach turystycznych i rekreacyjnych oraz innych Pomocniczych Usługach Agencji; (ii) udostępnienie technicznej możliwości utworzenia Rezerwacji za pośrednictwem Systemu Rezerwacji dostępnego na tej stronie, zgodnie z Regulaminem.

2.4. "Akceptacja Regulaminu" — to odpowiedź Użytkownika Serwisu polegająca na akceptacji niniejszego Regulaminu poprzez podjęcie następnych działań: w zakresie korzystania z Serwisu i świadczonych Usług przez korzystanie i kontynuację korzystania z Serwisu (dostęp lub ponowny dostęp do Serwisu), i/lub w zakresie rejestracji w Serwisie lub Rezerwacji poprzez rejestrację w Serwisie przez zaznaczenie przez Użytkownika lub odpowiedniej, oddzielnej opcji, i/lub dokonanie Rezerwacji lub zamówienie Pomocniczych Usług Agencji przez zaznaczenie przez Użytkownika odpowiedniej oddzielnej opcji. Rejestracja w Serwisie lub dokonanie Rezerwacji, Akceptacja Regulaminu stanowią całkowitą i bezwarunkową akceptację przez Użytkownika warunków określonych w niniejszym Regulaminie. Akceptacja Regulaminu rodzi prawne konsekwencje dla stron zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym Regulaminie. W przypadku dalszego korzystania z Serwisu prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta, zgłoszeniem uwag w Serwisie lub przesłaniem ich do Agencji, zgodnie z powyższym postanowieniem. Akceptacja Regulaminu dotyczy wyłącznie zasad i warunków w nim uregulowanych.

2.5. "Zamówienie", "Rezerwacja" jest to samodzielnie wykreowana w Serwisie przez Klienta prośba o usługę, która przypisuje wybraną Usługę do konkretnej osoby fizycznej, a która następnie jest potwierdzona i akceptowana przez Agencję. Każde Zamówienie/Rezerwacja zostanie uznane za zaakceptowane przez Agencję tylko po potwierdzeniu płatności przez Klienta, otrzymanie Agencją potwierdzenia od Usługodawcy/Przewoźnika i wysłanie odpowiedniego potwierdzenia przez Agencję dla Klienta. Rezerwacja może przewidywać zaliczkę lub pełną płatność w chwili jej stworzenia dokonania, lub płatność w ciągu określonego terminu po jej potwierdzeniu. Nieopłacona Rezerwacja oznacza, że jest dokonana na czas określony i w tym okresie może być sprzedana wyłącznie Klientowi, który ją stworzył na podstawie warunków niniejszego Regulaminu. Nieopłacona Rezerwacja zostanie anulowana po upływie terminu, który został wyznaczony na dokonanie płatności. Status Rezerwacji jest określony i wyświetlany w zakładce „Moje konto” w Serwisie.

2.6. "Usługi Serwisu" — usługi dostępne w Serwisie w celu ich zamówienia obejmujące: Bilety Lotnicze, Koleje Europejskie.

2.7. "Usługa" — to szereg odpłatnych czynności przewidzianych dla Klienta przez Usługodawcę/Przewoźnika. Zakres Usługi i początek jej świadczenia są wybierane samodzielnie

przez Klienta w trakcie dokonywania rezerwacji spośród opcji oferowanych w Serwisie. Zgodnie z zasadami i warunkami niniejszego Regulaminu Usługodawcy/Przewoźnicy nie są zobowiązani do świadczenia Klientom żadnych innych usług, z wyjątkiem tych, które zostały określone w Rezerwacji. Usługi i Dodatkowe Usługi Agencji zwane będą dalej łącznie niniejszym Regulaminie "Usługami".

2.8. "Dodatkowe Usługi Agencji" — to szereg czynności, udostępnianych bezpośrednio przez Agencję obejmujących, lecz nie ograniczających się do: wyświetlenia informacji dla Użytkowników dotyczących turystycznych, wypoczynkowych i innych usług; przedstawienia technicznej możliwości dla stworzenia Rezerwacji poprzez System Rezerwacji, dostępny w niniejszym Serwisie, zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu; świadczenie innych dodatkowych opcji przy zakupie usług lub na etapie anulowania/zmiany/zwrotu Rezerwacji. Podczas dokonywania lub anulowania / zmiany / zwrotu Rezerwacji Klient jest powiadamiany o zakresie i cenie Dodatkowych Usług Agencji zgodnie z Regulaminem i warunkami korzystania z każdej oddzielnej Usługą Serwisu. "Opłata serwisowa" może zostać naliczona jako oddzielna opłata za Dodatkową Usługę podczas dokonania Rezerwacji. lub może być wliczona w cenę za Usługi, która zostanie zapłacona przez Nabywcę zamówienia w trakcie zamawiania.

2.9. „Bilet elektroniczny /Potwierdzenie podróży”, „Elektroniczny voucher”, „Polisa Ubezpieczeniowa”, „Bilet”, „Bilet lotniczy” — to elektroniczny dokument/formularz, który: jest przechowywany w systemie Rezerwacji Usługodawcy/Przewoźnika lub w globalnym systemie dystrybucji; zawiera pełny zestaw danych o Usłudze; w zależności od wybranej usługi, może wyświetlać dane identyfikacyjne sprzedawcy, Agencji, Usługodawcy/Przewoźnika, Nabywcy i Pasażerów; potwierdza zakup Usługi lub jej Rezerwację; potwierdza prawo osób, wskazanych w dokumencie, do skorzystania z Usługi; zobowiązuje Usługodawcę/Przewoźnika do świadczenia Usług. Taki elektroniczny dokument jest tworzony przez Agencję lub bezpośrednio przez Usługodawcę / Przewoźnika i jest wysyłany na adres e-mail Klienta w postaci elektronicznego formularza/biletu, i co do zasady jest on dostępny w Serwisie zakładce "Moje konto".

2.10. "System Rezerwacji" — to system informacyjny, zawierający dane na temat pełnej listy Usług, dostępnych dla Rezerwacji i nabycia za pośrednictwem Serwisu (w tym: rozkład lotów, normy przewozu, kategorie i charakterystyki pojazdów (dla usług przewozu), dane o typach pojazdów, dostępność miejsc, taryf Przewoźników/Usługodawców, zasady ich stosowania). Informacje w Systemie Rezerwacji są umieszczone w Serwisie w sposób, w jaki są przedstawione w globalnym systemie dystrybucji (GDS), systemach rezerwacji bezpośrednich Usługodawców/Przewoźników, lub ich upoważnionych przedstawicieli. Informacje w Systemie Rezerwacji mogą być w dowolnym momencie zmienione lub uzupełnione dlatego zaleca się, aby Klient korzystał z Systemu Rezerwacji na zasadzie "jak jest i jak dostępne".

2.11. Zakładka "Moje konto" — to zamknięta strefa Serwisu, która jest dostępna tylko dla Użytkowników, którzy zarejestrowali się / zalogowali się i obejmuje następujące sekcje: "Moje zamówienia" zawiera informacje na temat wszystkich stworzonych Rezerwacji w Serwisie; "Dane płatnika" — to mechanizm dla przechowywania i redagowania danych Płatnika; "Dane pasażerów" — to mechanizm dla przechowywania i redagowania danych Pasażerów/Klientów; "Moje bonusy" zawiera informację na temat aktualnego salda i historii naliczania bonusów, jeśli zasady Programu Bonusowego są aktywowane i dostępne w Serwisie "Ustawienia profilu" — to mechanizm, przeznaczony dla wprowadzenia zmian danych Użytkownika, w tym hasła dla logowania do zakładki "Moje konto".

2.12. "Przewoźnik" — to podmiot (osoba prawna lub prywatny przedsiębiorca), który jest bezpośrednim sprzedawcą Usługi lub bezpośrednio świadczy Usługę Przewozu, wybraną i/lub opłaconą za pośrednictwem Systemu Rezerwacji przez Serwis i, działający na warunkach i zasadach partnera / agenta / subagenta oraz innych umów zawartych z Agencją.

2.13. "Dostawca Usług" — to podmiot (prawny osoba prawna lub prywatny przedsiębiorca), który jest bezpośrednim sprzedawcą Usługi lub bezpośrednio świadczy turystyczne, wypoczynkowe i inne Usługi, za pośrednictwem Serwisu, lub który działa jako pośrednik w zakresie świadczenia Usług, działający zgodnie z warunkami partnera / agenta / sub agenta oraz innych umów zawartych z Agencją.

2.14. "Przewoźnik Low Cost", "tania linia lotnicza. Regulamin Świadczenia Usług/Zasady Taryfowe i sprzedaż biletów są regulowane przez specjalne warunki takich Przewoźników Low Cost. Z reguły, niska cena biletów lotniczych takich przewoźników jest spowodowana brakiem dodatkowych usług oferowanych pasażerom przez klasyczne linie lotnicze. Te dodatkowe usługi są zwykle oferowane pasażerom za dodatkową opłatę. Bilety lotnicze nabyte u Przewoźników Low Cost, z reguły, nie nadają się do zwrotu.

2.15. "Regulamin Świadczenia Usług" lub "Zasady Taryfowe" — to zasady i warunki Usługodawców/Przewoźników, zgodnie, z którymi dokonane są rezerwacje, zakup, anulowanie, unieważnienie, zmiana lub zwrot odpowiedniej Usługi, które Użytkownicy zobowiązani są się zapoznać, zaakceptować i przestrzegać. Regulamin Świadczenia Usług/Zasady Taryfy ustalane są przez Usługodawców/Przewoźników zgodnie z ich zasadami i warunkami handlowymi, obowiązującym prawem i przepisami międzynarodowymi, które mogą być stosowane do tego typu Usług.

2.16. "System Płatniczy" — to organizacja płatnicza, uczestnicy systemu płatniczego i całość stosunków, które powstają między nimi podczas przelewu środków od Nabywców na konto Agencji/Usługodawców/Przewoźników, za usługi, dostępne do nabycia przez Serwis. "Operator Usług Infrastruktury Płatniczej" — to instytucja przetwarzania i rozliczania oraz inne podmioty

upoważnione do świadczenia określonych rodzajów usług w systemie płatniczym lub wykonywania funkcji operacyjnych, informacyjnych i technologicznych w zakresie przelewu środków Nabywcy na konto Agencji/Usługodawców/Przewoźników za usługi, nabyte przez Serwis, posiadających licencje i pozwolenia na przelew środków oraz działających zgodnie z umową, zawartą z Agencją/Usługodawcą/Przewoźnikiem.

2.17. "Godziny Biurowe Agencji"— to godziny pracy biura Agencji od godz. 9: 00 do godz. 18: 00, za wyjątkiem soboty i niedzieli, a także świąt państwowych Rzeczypospolitej Polskiej.

3. 3. POSTANOWIENIA OGÓLNE REGULAMINU

3.1. Przedmiot Regulaminu. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest świadczenie usług w zakresie rezerwacji, formalizacji i sprzedaży Usług przez Agencję, a także świadczenie Dodatkowych Usług Agencji w związku z możliwościami technicznymi Serwisu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

3.2. Całość Regulaminu. Niniejszy Regulamin, przyjęta Umowa IATA, Regulamin Świadczenia Usług/Zasady Taryfowe, a także wszelka polityka oraz powiadomienia/wiadomości Agencji zaakceptowane przez Państwa dostępne w Serwisie lub wysłane do Państwa pocztą elektroniczną lub za pomocą wiadomości SMS (dostępne w trakcie Rezerwacji lub w jakimkolwiek innym czasie) stanowią integralną część umowy zawartej pomiędzy Państwem a Agencją w zakresie korzystania z Serwisu, dokonania Rezerwacji, a także korzystania z Dodatkowych Usług Agencji. Sekcja „Najczęściej Zadawane Pytania” zawiera ogólne informacje i służy jako ogólna instrukcja dla korzystania Serwisem i praktyczne informacje dotyczące zakupu biletów lotniczych itd. W razie wątpliwości prosimy o potwierdzenie informacji zawartych w sekcji „Najczęściej Zadawane Pytania” z Działem Obsługi Klienta bądź Przewoźnikiem/Usługodawcą.

3.3. Akceptacja Regulaminu. Jeśli Użytkownik (i) rejestruje się w Serwisie, i/lub (ii) dokonuje Rezerwacji lub zamawia Dodatkowe Usługi Agencji, zostanie poproszony o zaznaczenie odpowiedniego pola wskazującego bezpośredni link do niniejszego Regulaminu w celu: zaakceptowania zasad i warunków określonych w Regulaminie w całości i bezwarunkowo oraz bez jakichkolwiek zmian w całości, niewątpliwie i bez żadnych zmian zaakceptować warunki, zawarte w niniejszym Regulaminie, czyli dokonać Akceptacji Regulaminu; potwierdzenia, że zapoznaliście się Państwo z zasadami i warunkami niniejszego Regulaminu i zobowiązujecie się Państwo postępować podczas korzystania z Serwisu i dokonywania Rezerwacji ściśle na podstawie niniejszego Regulaminu, oraz w przypadku naruszenia niniejszego Regulaminu, wyraziliście Państwo zgodę, aby Agencja podjęła użycia wszelkich niezbędnych środków w celu usunięcia naruszeń i ochrony jej naruszonych praw zgodnie z niniejszym Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa; i potwierdzenia, iż wyrażacie Państwo zgodę na gromadzenie i przetwarzanie swoich danych osobowych zgodnie z zasadami i warunkami ochrony danych osobowych (polityki

prywatności), które są dostępne pod następnym linkiem; i wyrażacie Państwo, aby w zakresie niezbędnym do świadczenia usług przez Agencję, w trakcie dokonywania Rezerwacji i płatności za zamówione usługi Usługodawcom/Przewoźnikom Agencja działała w Państwa imieniu i na Państwa rzecz jako przedstawiciel. W przypadku, gdy będzie to wymagane ze względu na rodzaj zakupionej przez Państwa usługi, dorozumiewa się że wyrazili Państwo zgodę oraz rozumiecie, że Usługodawca/Przewoźnik czy Agencja (jej partnerzy lub osoby powiązane) może obciążyć Państwa konto.

3.4. Zmiany Regulaminu. Agencja może, według własnego uznania, wprowadzać zmiany do niniejszego Regulaminu, które będą przyszłe miały zastosowanie do przyszłych Rezerwacji. Agencja będzie publikować wszelkie zmiany w Serwisie. Za wyjątkiem publikacji w Serwisie, Agencja nie ma obowiązku powiadamiać Użytkowników o wprowadzeniu zmian do niniejszego Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem ich publikacji. Państwo zobowiązuje się samodzielnie i regularnie sprawdzać zmiany w Regulaminie i ich ostatnie wydanie. Jeśli nie akceptujecie Państwo zmienionych postanowień Regulaminu, należy wstrzymać korzystanie z Serwisu.

3.5. Język Regulaminu i język Serwisu. Głównym językiem Serwisu i Regulaminu jest język polski, który ma pierwszeństwo przed innymi wersjami językowymi, dostępnymi w Serwisie. Informacje w Serwisie i niniejszy Regulamin są tłumaczone na język angielski wyłącznie w celach informacyjnych i wyłącznie dla Państwa wygody. Regulamin Świadczenia Usług/Zasady Taryfowe są dostępne w Serwisie na etapie stworzenia Rezerwacji, które mogą być przedstawione w języku angielskim z automatycznym tłumaczeniem na wybrany przez Państwa język. Podczas dokonania Rezerwacji, wyrażacie Państwo zgodę na te warunki i zasady w zakresie przedstawienia informacji o Regulaminie Świadczenia Usług/Zasadach Taryfowych, a także zobowiązujecie się Państwo samodzielnie zapoznać się z ich treścią i otrzymacie porady dotyczące ich zasad i warunków oraz poprawności tłumaczenia na wybrany przez Państwa język przed dokonaniem Rezerwacji. W razie jakichkolwiek pytań dotyczących Regulaminu i warunków określonych w Regulaminie Świadczenia Usług/Zasadach Taryfowych prosimy skontaktować się z Działem obsługi klientów. Dokonanie Rezerwacji, potwierdza wyrażenie przez Państwa pełnej i bezwarunkowej zgody na Zasady Świadczenia Usług/Zasadach Taryfowych, oraz będziecie ponosić Państwo wyłączną odpowiedzialność za wszelkie ryzyko powiązane z zamówieniem usługi zgodnie z warunkami, na które wyraziliście Państwo zgodę. W trakcie dokonywania Rezerwacji, spełniacie Rezerwację, zobowiązujecie się samodzielnie sprawdzić, czy Regulamin Świadczenia Usług/Zasad Taryfowych dla każdej oddzielnej Usługi nie są względem siebie sprzeczne. Niniejszym potwierdzacie Państwo, że warunki niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług/Zasad Taryfowych dla każdej oddzielnej usługi oraz wszelkie inne wiadomości i informacje w Serwisie są podane w sposób wyraźny, kompletny i jednoznaczny, oraz w łatwo dostępnej formie. W razie jakichkolwiek pytań dotyczących

informacji podanych w Serwisie oraz Regulaminie prosimy skontaktować się z Działem Obsługi Klienta.

3.6. Warunki świadczenia Usług i Dodatkowych Usług Agencji. Agencja umożliwia Rezerwację Usług przez Serwis tylko jako agent turystyczny/przedstawiciel handlowy zgodnie z zasadami i warunkami partnerskich, agencyjnych, i innych umów o współpracy zawartych z Usługodawcami/Przewoźnikami. Podczas dokonania Rezerwacji przez Serwis zawieracie Państwo bezpośrednie stosunki umowne z Usługodawcami/Przewoźnikami. W związku z powyższym, Agencja działa wyłącznie jako pośrednik między Państwem a odpowiednimi Usługodawcami/Przewoźnikami. Agencja wyłącznie przekazuje szczegóły Państwa Rezerwacji i nie jest dostawcą, organizatorem czy współpracującym dostawcą/organizatorem zamówionych Usług. Agencja nie może wpływać na warunki świadczenia Usługi przez swoich bezpośrednich dostawców i nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie warunków świadczenia Usług. Usługodawcy/Przewoźnicy, którzy świadczą turystyczne, wypoczynkowe i inne Usługi, które są dostępne w Serwisie, są niezależnymi zleceniobiorcami i nie są agentami czy współpracownikami Agencji. Pełną odpowiedzialność za świadczenie Usług dla Pasażerów/Klientów ponosi bezpośredni Przewoźnik/Usługodawca. Dodatkowe Usługi Agencji są świadczone zgodnie z warunkami Agencji, zawartymi w Regulaminie i tworzą stosunki prawne bezpośrednio między Państwem a Agencją.

4. REGUŁY I WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU I ŚWIADCZENIA USŁUG

4.1. Reguły i uwagi dotyczące korzystania z Serwisu. Jeśli kontynuujecie Państwo korzystanie z Serwisu, zgadzacie się na przestrzeganie następujących obowiązkowych reguł i środków ostrożności korzystania z Serwisu:

4.1.1. Jesteście osobą fizyczną, która ma co najmniej 18 (osiemnaście) lat posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych i zawierania umów z Agencją/Usługodawcami/Przewoźnikami i osobami trzecimi na mocy niniejszego Regulaminu.

4.1.2. Zobowiązujecie się korzystać z Serwisu zgodnie z Regulaminem i obowiązującym prawem, i jednocześnie powstrzymywać się od jakichkolwiek działań sprzecznych z prawem.

4.1.3. Zobowiązujecie się Państwo dokonywać Rezerwacji i wykorzystywać Usługi zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług/Zasad Taryfowych Usługodawców/Przewoźników, których wybraliście i zaakceptowaliście. Następnie na podstawie niniejszego Regulaminu możecie Państwo zamawiać i korzystać z Dodatkowych Usług Agencji.

4.1.4. Wyrażacie Państwo zgodę i potwierdzacie, że wszelkie informacje w Serwisie, Usługi Serwisu i System Rezerwacji świadczą usługi na zasadzie "jak jest i jak dostępne" i nie mogą być

interpretowane się jako zachęta bądź wyraźne rekomendacje lub preferencje odnośnie usług jednego z Usługodawców/Przewoźników. Zobowiązujecie się Państwo korzystać z informacji i technicznych możliwości Serwisu na własne ryzyko, a także bez żadnych gwarancji od Agencji. Potwierdzacie, że samodzielnie i świadomie dokonujecie wyboru usług, a także ponosicie odpowiedzialność za wszystkie swoje działania i bezczynność, oparte na informacjach, zawartych w Serwisie, Systemie Rezerwacji i/lub dostarczonych przez Agencję. Przed podjęciem jakichkolwiek decyzji wyrażacie Państwo zgodę na zapoznanie się z wszystkimi dostępnymi informacjami o usługach (w tym, które są odniesieniem do zewnętrznych źródeł informacji), a także skonsultować się z wykwalifikowanym ekspertem lub otrzymać informacje dostępne z innych źródeł. Żadne z postanowień niniejszej sekcji nie ogranicza naszej odpowiedzialności za umyślne przewinienia.

4.1.5. Państwa dane. Zgadza się Państwo, że wszystkie informacje, które wskazaliście w tym Serwisie, w tym informacje, podane podczas rejestracji, są prawdziwe, dokładne, rzeczywiste i kompletne. Zobowiązujecie Państwo się w odpowiednim czasie aktualizować informacje kontaktowe i prywatne dane zawarte w zakładce "Moje konto", sprawdzać ich dokładność i aktualność. Potwierdzacie, że wszystkie informacje dotyczące Pasażerów, które podaliście podczas Rezerwacji, są wiarygodne, dokładne, aktualne i kompletne. Zobowiązujecie się Państwo sprawdzać, czy zmienione dane, w przypadku gdy różnią się od danych w zakładce "Moje konto", są zapisywane (odświeżcie stronę przeglądarki) przed dokonaniem Rezerwacji i płatności. Ponosicie pełną i wyłączną odpowiedzialność za przekazaną przez was informację w Systemie Rezerwacji w celu dokonania Rezerwacji i płatności. Informacje, które podajecie Państwo dla zamówienia Usług/Dodatkowych Usług Agencji, w tym dane osobowe i inne dane Nabywcy/Klienta, są wprowadzane przez Państwa i w związku z tym i potwierdzacie Państwo, że Agencja nie ponosi odpowiedzialności za żadne dane niepoprawnie określone w Rezerwacji (na przykład, błąd w danych dowodu osobistego na bilecie elektronicznym/formularzu).

4.1.6. Opinie. Potwierdzacie i wyrażacie Państwo zgodę, że komentarze/opinie, które opublikowaliście w Serwisie lub przestaliście do Agencji, lub opublikowaliście w jakimkolwiek innym serwisie internetowym czy społecznościowym dotyczące Agencji i Serwisu, mogą być opublikowane i dostępne w Serwisie, innym serwisie internetowym czy społecznościowym w celu informowania innych o Państwa zdaniu co do używanej Usługi. Ponoszą Państwo pełną i wyłączną odpowiedzialność za umieszczenie komentarzy/opinii, a także nie będziecie pododawać w nich: danych osobowych lub danych osobowych osób trzecich; wulgaryzmów czy informacji naruszających porządek publiczny, tryb lub prawa osób trzecich; informacji uzyskane z naruszeniem praw własności intelektualnej lub niezgodnie z prawem; materiałów reklamowych i marketingowych osób trzecich wzywających do uczestnictwa w programach lojalnościowych i innych zachęt. Zamieszczanie (publikowanie), zmiana i usuwanie komentarzy/opinii odbywa się wyłącznie według uznania Agencji.

4.1.7. Wymogi techniczne: Dla poprawnego funkcjonowania Usług Serwisu, komputer i połączenie z Internetem muszą odpowiadać następującym kryteriom: (i) szerokopasmowy dostęp; minimalna rozdzielczość ekranu: 1024 × 768; (ii) zalecane przeglądarki internetowe: Microsoft Internet Explorer 11.0 i wyżej; Firefox 40.0 i wyżej; Google Chrome 43.0 i wyżej; Opera 12.0 i wyżej; Safari- według własnego mniemania; wszystkie przeglądarki muszą powinny mieć zainstalowany Flash 6 i wyżej. Warunkiem technicznym dla korzystania z usług świadczonych przez Agencję za pośrednictwem poczty e-mail, jest posiadanie konta użytkownika poczty elektronicznej, za pomocą którego można wysyłać i odbierać wiadomości elektroniczne. Wszystkie informacje, przekazywane przez Serwis, są chronione przez zaawansowaną technologię bezpieczeństwa przekazania informacji (protokół SSL (Secure Socket Layer), który jest wykorzystywany do szyfrowania informacji przesyłanych przez Internet), z godnie właściwym prawem, zasadami bezpieczeństwa i poufności.

4.1.8. Komunikacja elektroniczna. Poprzez podanie nam odpowiednich informacji kontaktowych, zgadzacie się Państwo korzystać z następujących środków komunikacji elektronicznej : (i) poczty elektronicznej i (ii) SMS - wiadomości (łącznie lub oddzielnie zwane: sms, push-wiadomości, Skype -, Viber -, WhatsApp — lub wiadomości innego typu czy kanału przekazu na wskazany przez Państwa numer telefonu) w związku z Serwisem, dostępem do zakładki "Moje konto", stworzeniem Rezerwacji i otrzymywaniem informacji o usługach, a także elektronicznym wysłaniu wiadomości (poczta elektroniczna, sms- wiadomości) związanych z korzystaniem z Serwisu, Rezerwacją Usług lub Dodatkowych Usług Agencji. Dla należytego dokonania Rezerwacji i otrzymania Usług lub Dodatkowych Usług Agencji, musicie Państwo podać rzeczywisty (poprawny) adres poczty elektronicznej i rzeczywisty (poprawny) numer telefonu, a także ponosicie pełną i wyłączną odpowiedzialność za wprowadzenie takich danych. Agencja nie jest zobowiązana do sprawdzania i nie ponosi odpowiedzialności za żaden niepoprawny lub nieprawidłowy adres poczty elektronicznej lub niepoprawny numer telefonu, lub za ustawienia profilu (filtry spamu i tak dalej) i odpowiednio, za nieotrzymanie właściwych wiadomości dotyczących stworzonych Rezerwacji lub zamówionych Dodatkowych Usług, w tym, lecz nie ograniczając się do wiadomości o zmianie daty lotu/godziny, anulowaniu lotu/usług itp. Wprowadzenie zmian i poprawianie błędów w adresie poczty elektronicznej lub numerze telefonu (jeśli jest to technicznie dostępne w Serwisie) jest dokonywane przez Użytkownika samodzielnie w zakładce "Moje konto" lub, jeśli jest to możliwe poprzez Dział obsługi zgodnie z prośbą Użytkownika. W przypadku, gdy Agencja wyśle wiadomość na Państwa adres poczty elektronicznej/numer telefonu (wskazane w Serwisie), a oni okażą się one niepoprawne lub nieprawidłowo wskazane, ponosicie Państwo pełną i wyłączną odpowiedzialność za zagrożenia związane z ewentualnymi konsekwencjami użycia niepoprawnego lub nieprawidłowego adresu poczty elektronicznej/numeru telefonu, w tym za działania osób trzecich, a także zobowiązujecie się nie zgłaszać wobec Agencji żadnych finansowych, prawnych i innych roszczeń z powyższych powodów.

4.1.9. Agencja poinformuje Państwa na początku każdego połączenia, że za uprzednią zgodą wyrażoną przez Państwa może przeprowadzać monitoring i nagrywać przychodzące połączenia telefoniczne do Działu Obsługi Klienta i przeprowadzać selektywne audyty korespondencji elektronicznej w celu zabezpieczenia odpowiedniego poziomu obsługi, treningu personelu, wykonania zobowiązań, określonych w niniejszym Regulaminie, a także chronić swoje prawa i interesy wynikające z niniejszego Regulaminu.

4.1.10. Wszystkie pytania, komentarze, propozycje, opinie i skargi do Agencji możecie Państwo kierować za pośrednictwem wszystkich dostępnych środków informacyjnych w Serwisie. Agencja dokłada wszelkich starań, by odpowiedzieć w krótkie terminy, lecz w każdym razie nie później niż w ciągu 30 (trzydzieści) dni kalendarzowych od momentu otrzymania wniosku.

4.1.11. Legalność wiadomości elektronicznych i danych Systemu Rezerwacji. Wyrażacie Państwo zgodę, że (i) wszystkie wysłane Państwu wiadomości elektroniczne, za pośrednictwem Serwisu lub Działu obsługi odpowiednio (lub w inny sposób ustalony przez strony) są równe komunikacji pisemnej; i (ii) wszystkie elektroniczne i systemowe dane, przechowywane w Systemie Rezerwacji Agencji lub GDS/systemie rezerwacji odpowiedniego Usługodawcy/Przewoźnika, łącznie lub oddzielnie, stanowią obowiązkowe, odpowiednie i wystarczające dowody w rozwiązywaniu możliwych pretensji/sporów, w tym sporów prawnych wynikających z lub w związku z niniejszym Regulaminem.

4.1.12. Działania w imieniu osób trzecich. Zobowiązujecie się Państwo wykorzystywać ten Serwis i usługi, dostępne za pośrednictwem Serwisu wyłącznie dla siebie lub innych osób, w których imieniu macie prawo działać i nabywać odpowiednie prawa i obowiązków. Niniejszym potwierdzacie Państwo, że takie osoby udzieliły Państwu pełnomocnictwa i macie prawo w ich imieniu dokonywać wyboru i zakupu nabycia Usług/Dodatkowych Usług Agencji, a także wyrażać zgodę na gromadzenie i przetwarzanie ich danych osobowych, niezbędnych dla Rezerwacji i korzystania z usług. Zobowiązujecie się na bieżąco i w pełni informować te osoby o warunkach niniejszego Regulaminu, wskazanych w nim środkach ostrożności, w tym o wszystkich Regulaminach Świadczenia Usług/Zasadach Taryfowych oraz ograniczeniach, które mogą mieć zastosowanie w odniesieniu do zamawiania, zakupu i korzystania z wybranych usług przed dokonaniem Rezerwacji. Nabywca ponosi wyłączną odpowiedzialność za konsekwencje niepowiadomienia, a także za działania osób fizycznych, spowodowane takim niepowiadomieniem. Przed dokonaniem Rezerwacji w imieniu i na rzecz tych osób fizycznych zobowiązujecie się je poinformować, iż zgodnie z niniejszym Regulaminem nie są oni stroną umowy zawartej między Państwem a Agencją, a także nie są uprawnieni do skierowania względem Agencji jakichkolwiek finansowych, prawnych i innych roszczeń, które dotyczą zamówionych usług za pośrednictwem Serwisu. Osoby trzecie powinny zostać poinformowane przez Nabywcę oraz wyrazić pełną i wyłączną zgodę na to, że wszelka komunikacja dotycząca zamówionych usług będzie odbywać się za pośrednictwem zakładki "Moje

konto" oraz poczty elektronicznej/telefonu. Należy natychmiast w pełni informować osoby fizyczne, w których imieniu Państwo działacie, o wszystkich zmianach/anulowaniach, które dotyczą zamówionych usług oraz o wszystkich informacjach, dotyczących zamówionych usług, którą zostanie otrzymana za pośrednictwem poczty elektronicznej lub sms - wiadomość, lub w inny uzgodniony sposób komunikacji. Nabywca ponosi odpowiedzialność za skutki niepowiadomienia, a także za działania osób fizycznych, spowodowanych takim niepowiadomieniem.

4.1.13. Bezpieczeństwo zakładki "Moje konto". Jeśli rejestrowaliście się Państwo w Serwisie i uzyskaliście dostęp do zakładki "Moje konto", zobowiązujecie się Państwo chronić informację o swoich danych rejestracyjnych, w tym dane logowania i hasło dostępu (otrzymane przez e-mail lub sms-wiadomość), kontrolować je, używać środków koniecznych dla zapobiegania nieautoryzowanego dostępu przez osób trzecich i ponosić pełną odpowiedzialność za jakiegokolwiek użycie zakładki "Moje konto" przez Państwa i/lub inną osobę. W przypadku podejrzenia o nieautoryzowanym dostępie osób trzecich do prywatnej zakładki "Moje konto", należy natychmiast o tym poinformować Dział obsługi Serwisu.

4.1.14. Umowa z Dostawcą Usług/Przewoźnikiem Wyrażacie Państwo, że wszystkie umowy dotyczące usług świadczonych przez Usługodawcę/Przewoźnika zawarte są bezpośrednio między Państwem a odpowiednimi Usługodawcami/Przewoźnikami. Wyrażacie Państwo zgodę i jesteście Państwo w pełni świadomi, że Agencja nie będzie uważana za stronę umowy zawartej między Państwem a Usługodawcą/Przewoźnikiem w żadnych okolicznościach. Jeśli nie zgadzacie się Państwo z Regulaminem Świadczenia Usług/Zasadami Taryfowymi oraz warunkami umów z Usługodawcami/Przewoźnikami, które zostały przedstawione Państwu w trakcie procesu Rezerwacji, nie powinniście dokonywać Państwo Rezerwacji. Przyjmując wyżej wymienione warunki, ponosicie pełną i wyłączną odpowiedzialność za przestrzeganie Regulaminu Świadczenia Usług/Zasad Taryfowych dla wybranego Usługodawcy/Przewoźnika i zobowiązujecie się w szczególności, lecz nie ograniczając się do: wypełnienia (i) warunków zakupu Usług, (ii) uiszczenia niezbędnych opłat w całości oraz w ustalonych terminach i ustalonych taryfach, podatkach, opłatach, zasadach i ograniczeniach Usługodawcy/Przewoźnika, (iii) warunków anulowania / zmiany / zwrotu zamówionych usług. Potwierdzacie Państwo, że zapoznaliście się i zgadzacie się z warunkami Usługodawcy/Przewoźnika, które zostały przedstawione w Serwisie. Akceptacja niniejszego Regulaminu nie zastępuje akceptacji Regulaminu świadczenia Usług Usługodawcy/Przewoźnika.

4.1.15. Dodatkowe Usługi oraz oferty Agencji Dokonując Rezerwacji, wyrażacie zgodę i upoważniacie Agencję do przetwarzania informacji o stworzonych przez Serwis Rezerwacjach, a także informacji kontaktowych, podanych w Serwisie (imię, adres poczty elektronicznej, numer telefonu) w celu wysłania wiadomości o ofertach specjalnych, promocjach i usługach dodatkowych, dostępnych w Serwisie; oferowania płatne lub bezpłatnych Dodatkowych Usług Agencji, np. usługę

sms-wiadomości o opóźnieniu lub skasowaniu lotu; usługę wyszukiwania biletów kolejowych po ich pojawieniu się w sprzedaży; usługę rekomendacji dotyczących wyboru hotelu podczas wyszukiwania biletów lotniczych; usługi ubezpieczenia i inne. W zależności od etapu Rezerwacji, na którym oferowana jest Dodatkowa Usługa Agencji, cena za tę usługę wliczona w cenę Rezerwacji lub proponowana się oddzielnie. Zamawiając Dodatkową Usługę Agencji, ponosicie pełną i wyłączną odpowiedzialność za przestrzeganie warunków świadczenia Dodatkowych Usług Agencji i zobowiązujecie się, w tym, lecz nie ograniczając się : wykonywać (i) postanowienia i warunki nabycia Dodatkowych Usług Agencji,(ii) dokonać zapłaty wszelkich niezbędnych opłat w określonych terminach i w wysokości określonej w taryfach, na zasadach określonych przez Agencję.

4.1.16. Zmiana informacji Serwisu. Agencja ma prawo według własnego uznania, w każdej chwili i z dowolnych przyczyn: dodawać nowe i/lub usuwać istniejące Usługi Usługodawców/Przewoźników, Dodatkowe Usługi Agencji, Usługi Serwisu i funkcjonalności; zmieniać design; dodawać/usuwać sposoby płatności dostępne dla opłaty Rezerwacji za pomocą Serwis; wyznaczać/zmieniać koszt usług przed potwierdzeniem Państwa Rezerwacji; zwiększać/zmniejszać wysokość Opłat serwisowych i Dodatkowych Usług Agencji, które pobierane są podczas stworzenia, kupna, anulowania/ zmiany/ zwrotu Usług przed potwierdzeniem Rezerwacji.

4.1.17. Poprawienie błędów. Agencja zastrzega sobie prawo do poprawienia wszelkich oczywistych błędów (w tym w informacji finansowych) w Serwisie oraz Rezerwacjach (opłaconych i nieopłaconych). Jeśli cena Usług w Państwa Rezerwacji została wskazana z oczywistym błędem, zostanie wam zaproponowana (jeśli to możliwe): (i) zmiana Rezerwacji poprzez skorygowanie ceny, lub (ii) anulowanie Rezerwacji bez nakładania żadnych opłat lub kar.

4.1.18. Działania sprzeczne z prawem. Zobowiązujecie się Państwo nie używać żadnego oprogramowania, przeznaczonego dla uszkodzenia infrastruktury Serwisu, naruszenia jego właściwego i prawidłowego funkcjonowania; naruszać ograniczeń nagłówków-HTTP, próbować przechwycić jakiegokolwiek informacje i dane osobowe przetwarzane przez Serwis; dekompilować, dezasemblować dane w Serwisie; dopuszczać się działań, które powodują nadmierne obciążenie infrastruktury Serwisu, monitorowanie, automatyzowane usuwanie informacji lub kopiowanie jakiegokolwiek danych i informacji z Serwisu, robić "ramki", "zwierciadła", lub w inny sposób ingerować się w działanie Serwisu w dowolny sposób i w jakimkolwiek celu. Nie jest dozwolone tworzenie kilku profili jednocześnie, celowe zniekształcanie danych osobowych, naśladowanie jakiegokolwiek osoby, tworzenie fikcyjnych Rezerwacji i innych. Wszelkie oszustwa (próby oszustwa) dotyczące korzystania z Serwisu oraz płatności kartą za pośrednictwem Serwisu są przedmiotem docłodzenia , a osoby odpowiedzialne zostaną przyciągnięte się do odpowiedzialności zgodnie z prawem krajowym i międzynarodowym. Oszustwa (lub ich próby) w zakresie Rezerwacji lub zakupu

usług przez Serwis internetowy mogą powodować problemy z uzyskaniem wizy, rejestracją na lot lub innym korzystaniu z Usług.

4.1.19. Ograniczenie w dostępie do Serwisu. W celu podjęcia zaplanowanych i nieplanowanych prac technicznych i profilaktycznych lub w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu w każdej chwili i z jakiegokolwiek powodu uprzedniego bez wyjaśnień i powiadomienia Agencja ma prawo według własnego uznania odmówić komukolwiek dostępu do tego Serwisu, korzystania z zakładki "Moje konto" i dokonywania Rezerwacji, zawieszając/blokując dostęp do Serwisu i/lub usuwając zakładki "Moje konto" w Serwisie.

4.2.Reguły i uwagi dotyczące zamówienia Usług

4.2.1. Przestrzeganie Regulaminu Świadczenia Usług. Dokonując Rezerwacji, Nabywca i Pasażerowie potwierdzają, że są zapoznali się i zgadzają się z niniejszym Regulaminem, Regulaminem Świadczenia Usług/Zasadami Taryf wybranych Usługodawców/Przewoźników, warunkami świadczenia Dodatkowych Usług Agencji, w tym warunkami anulowania /zmiany/zwrotu usług (a także warunkami Przewoźników w połączeniach przelotowych, w przypadku wystawienia biletu transferowego (pod warunkiem, że jest wystarczająco czasu na transfer, załatwienia wiz tranzytowych i inne), jaki został zaprezentowany i zaakceptowany przez Kupującego w ramach procesu Rezerwacji. Wszelkie naruszenie niniejszych zasad oraz Regulaminu Świadczenia Usług/Zasad Taryfowych lub Dodatkowych Usług Agencji może skutkować anulowaniem rezerwacji, odmową dostępu do nabytych usług bez zwrotu zapłaconych pieniędzy; Potrącenie zaliczki bez zwrotu pieniędzy; Zwrócenie na swój koszt wszelkich strat poniesionych przez Agencję lub Usługodawcę/Przewoźnika w wyniku takiego naruszenia. Zaznaczając pole wyboru przed dokonaniem rezerwacji, potwierdzacie, że zapoznaliście się i zgadzacie się z niniejszym Regulaminem.

4.2.2. Wybór usług.Wszystkie etapy dokonania Rezerwacji można podsumować następująco: wybór zakresu i rodzaju usług, wybór tras i dat, wybór lotów, zakwaterowanie, wprowadzanie danych Pasażerów (dane Pasażerów, w których imieniu dokonuje się Rezerwacji) oraz dane dotyczące Nabywcy, wybór metody płatności są dokonywane według własnego uznania Nabywcy. Informacje podane przez Nabywcę w momencie dokonywania rezerwacji są automatycznie rejestrowane w systemie rezerwacji, globalnym systemie dystrybucji/GDS) i/lub wewnętrznym systemie rezerwacji Usługodawcy/Przewoźnika w celu potwierdzenia rezerwacji i świadczenia usług. Niektórzy Usługodawcy/Przewoźnicy mogą wymagać od Kupującego uzgodnienia i zrzeczenia się roszczeń przed skorzystaniem z oferowanych usług. Jeśli nie zgadzacie się Państwo z tymi Regulaminami, należy wstrzymać proces Rezerwacji i nie korzystać z tych usług.

4.2.3. Zmiana Warunków świadczenia usług. Pasażerowie/Klienci zobowiązani są przybywać do miejsca świadczenia Usług na czas i ponoszą wyłączną odpowiedzialność za niezgłoszenie się lub

późniejsze przybycie do miejsca świadczenia Usług, niemożliwość korzystania z Usług z powodu niezgodności z niniejszym Regulaminem lub Regulaminem Świadczenia Usług / Zasadami Taryfy. Niniejsze postanowienie nie ogranicza praw gwarancyjnych konsumenta.

4.2.4. Początek korzystania z usług. Pasażerowie/Klienci są zobowiązani do przybycia na miejsce świadczenia usług w odpowiednim czasie (np. nie później niż w terminie określonym przez Przewoźnika/Usługodawcę) i ponoszą wyłączną odpowiedzialność za niestawienie się lub spóźnienie się na miejsce świadczenia Usług lub brak możliwości korzystania z Usługi z powodu nieprzestrzegania warunków niniejszego Regulaminu lub Regulaminu Świadczenia Usług.

4.2.5. Formalności celne i graniczne i kompletność dokumentów dla korzystania z Usług. Nabywca i Pasażerowie są odpowiedzialni za: przygotowanie, dostępność i poprawne uzyskanie wiz oraz dokumentów wymaganych do przekroczenia granicy krajów wyjazdu, tranzytu (nawet jeśli pasażerowie nie opuszczają portu lotniczego lub samolotu) oraz kraj przyjazdu; Terminowe dostarczenie do Agencji danych dotyczących paszportu, informacji wizowych oraz danych dotyczących miejsca pobytu Pasażerów w kraju przybycia jest potrzebne dla dokonania Rezerwacji, jeśli jest to wymagane przez Przewoźnika / Usługodawcę. Agencja dostarczy Zamawiającemu ogólne informacje dotyczące wymagań paszportowych i wizowych oraz przewidywalnych okresów ich uzyskania, jak również informacji dotyczących wymaganych formalności zdrowotnych przed dokonaniem Rezerwacji. Nabywca i Pasażer potwierdzają, że są świadomi i, zobowiązują się samodzielnie spełniać wszystkie wymogi kraju, do którego podróżują, w tym wymagania dotyczące paszportów i innych formalnych dokumentów, w tym warunki dotyczące pozostałego okresu ważności Paszportu wymaganego dla wjazdu do kraju przybycia; Uzyskanie dokumentów wymaganych do wyjazdu i wjazdu: wydanie wizy, zakup biletu powrotnego przy wjeździe do kraju z systemem bezwizowym; Zgodność z innymi wymogami niezbędnymi do wjazdu do kraju (ubezpieczenie zdrowotne, konieczność szczepień, dowód posiadania wystarczających środków itp.); uzyskanie dokumentów podróży osób poniżej 18 (osiemnastego) roku życia; uzyskanie dokumentów do przewozu zwierząt i roślin oraz warunków ich rozmieszczenia w miejscu Świadczenia Usług; zezwolenia na transport sprzętu, instrumentów muzycznych, broni, dzieł sztuki i innych zezwoleń oraz zatwierdzeń. Pasażerowie ponoszą wyłączną odpowiedzialność za ważność paszportów, pozwoleń na wyjazd nieletnich dzieci oraz innych dokumentów wymaganych do przekroczenia granicy, oraz za dokładność informacji zawartych w tych dokumentach. Pasażer zobowiązany jest do uzyskania niezbędnych informacji o deportacji w konsulacie danego kraju i zostanie poinformowany, że deportacja Pasażera posiadającego nieprawidłowe dokumenty podróży spełnia się kosztem Pasażera, z lub bez nałożenia kar. Nabywca i Pasażer potwierdzają, że są świadomi wymagań i zasad dotyczących formalności celnych i granicznych kraju wyjazdu i przybycia, przepisów dotyczących przewozu bagażu, a także zasad postępowania w kraju tranzytu lub przybycia i powinni przestrzegać tych zasad.

4.2.6. Środki wsparcia technicznego Serwisu i informowania o usługach. Tel: +48 (222) 092 543, w języku angielskim: 24/7, w języku polskim: poniedziałek-piątek, od 9.00 do 6.00. (Według taryf operatorów). Skype: tickets_pl (tylko w przypadku połączeń). E-mail: info@tickets.pl. W przypadku próby kontaktu z Agencją w jakikolwiek inny sposób niż określony w niniejszej sekcji Regulaminu, prośba może zostać niezaakceptowana. Dział Obsługi Klienta nie odpowiada na wiadomości wysłane na adres e-mail: info@tickets.pl, w tym wiadomości wysłane w odpowiedzi na pismo wysłane przez Agencję z podanego adresu. Kontaktowanie się z Działem Obsługi Klienta w celu uzyskania informacji o Rezerwacji i/lub kwestiach związanych z dostępem do zakładki "Moje Konto" może wymagać autoryzacji /identyfikacji Klienta. Lista pytań i informacji wymaganych do autoryzacji Serwisu Klienta jest definiowana i zmieniana wyłącznie przez Agencję i w dowolnym momencie. Pasażerowie, na rzecz których dokonano Rezerwacji powinni zostać powiadomieni przez Kupującego, iż w celu autoryzacji Dział Obsługi Klienta może wymagać informacji dostępnych tylko osobom, na rzecz których dokonano Rezerwacji za pośrednictwem zakładki "Moje Konto". Agencja nie ponosi odpowiedzialności i nie rekompensuje żadnych kosztów poniesionych wskutek wykrycia braku zgodności danych podczas procesu autoryzacji dokonanej przez Dział Obsługi Klienta. Niniejsze postanowienie nie ogranicza praw gwarancyjnych konsumenta.

5. REJESTRACJA W SERWISIE INTERNETOWYM

5.1. W celu skorzystania z usług oferowanych w Serwisie Użytkownik powinien dokonać rejestracji na stronie internetowej. Podczas rejestracji Użytkownik powinien podać następujące dane: adres poczty elektronicznej (następnie stosuje się jako login); imię i nazwisko; numer telefonu; hasło dostępu.

5.2. Hasło dostępu. Hasło jest generowane automatycznie oraz wysyłane do Użytkownika na adres poczty elektronicznej (e-mail) podany podczas rejestracji. Możecie zmieniać Państwo hasło w zakładce "Moje konto". W razie potrzeby można użyć formuły "resetowanie hasła" w Serwisie. Należy użyć silnego hasła, aby uzyskać dostęp do zakładki "Moje konto" i nie udostępniać tych danych osobom trzecim.

5.3. Sposoby rejestracji. Użytkownik ma możliwość założenia konta w Serwisie w jeden z 3 sposobów: pełna rejestracja za pomocą aplikacji w Serwisie internetowym; natychmiastowa rejestracja za pomocą aplikacji w Serwisie, poprzez użycie konta na portalu społecznościowym, oznaczająca podanie powyższych danych na późniejszym etapie; automatyczne uzyskanie dostępu do konta po dokonaniu rezerwacji. W tym wypadku do utworzenia zakładki "Moje konto" zostaną użyte dane pierwszego pasażera.

5.4. Użytkownik ma prawo swobodnego dostępu do swoich rezerwacji i informacji osobowych określonych w Serwisie w zakładce "Moje konto" , wykorzystując adres e-mail (login) i hasło otrzymane przez pocztę elektroniczną po rejestracji. Istnieje również możliwość dostępu do zakładki

"Moje konto" za pośrednictwem autoryzacji przez wiadomość SMS, która zostanie wysłana pod numer telefonu.

5.5. Dokonując rejestracji w Serwisie, zostaniecie Państwo poproszony o wyrażenie zgody na warunki niniejszego Regulaminu. Jeśli nie zgadzacie się z Regulaminem, należy zaprzestać korzystania z Serwisu natychmiast.

6. POSTANOWIENIA OGÓLNE: REZERWACJA, ZAKUP. OPŁATA

6.1. Postanowienia ogólne. Rezerwacja

6.1.1. Dokonując rezerwacji za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik jest zobowiązany do podania swoich danych osobowych oraz podania danych osobowych Pasażerów/Klientów, jeśli jest to niezbędne dla dokonania Rezerwacji wybranej Usługi, w szczególności: Imię i nazwisko, imię ojca (jeśli jest w dowodzie tożsamości i jeśli jest to wymagane w celu otrzymania wybranej usługi); Dane dowodu osobistego (np. Numer i seria paszportu); Datę urodzenia; Płeć; Obywatelstwo; Inne dane niezbędne do rezerwacji i korzystania z Usług.

6.1.2. W przypadku, gdy dane osobowe podane w Rezerwacji, nie odpowiadają danym, określonym w dowodzie osobistym Pasażera / Klienta lub są określone nieprawidłowo (np. błędne Imię i nazwisko), Pasażer / Klient nie mają prawa do otrzymania usług. Niniejsze postanowienie nie ogranicza praw gwarancyjnych konsumenta.

6.1.4. System Rezerwacji może oferować dodatkowe usługi Przewoźników/Usługodawców i/lub Dodatkowe Usługi Agencji podczas dokonania Rezerwacji (na przykład ubezpieczenie bagażu na czas lotu lub SMS - wiadomości).

6.1.5. Zmiana danych w Rezerwacji. Należy pamiętać, że zmiana Państwa danych osobowych lub danych jednego z Pasażerów (w szczególności korekta błędów), zmiana trasy lub dat podróży w bilecie lotniczym może być podstawą do zmiany biletu i wydania nowego biletu zgodnie z nową taryfą, a także ustalenie nowego kosztu Rezerwacji zgodnie z warunkami Usługodawcy/Przewoźnika. Pod czas wprowadzenie zmian w Rezerwację, Nabywca ponosi odpowiedzialność za wszelkie możliwe ryzyko finansowe związane z anulowaniem/zmianą/zwrotem biletów, opłatą serwisową ze względu na zmiany dokonane w Rezerwacji, stworzenie nowej Rezerwacji, Zmianę taryfy, podatki, karami, koszty wymiany walut itp. Dlatego prosimy o uważne wypełnienie wszystkich danych w Rezerwacji. Agencja dokłada wszelkich starań, by zweryfikować informacje wprowadzone w trakcie Rezerwacji, lecz nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe, niepełne czy niedokładne wypełnienie danych osobowych przez Państwa i innych Pasażerów/Klientów oraz za związane z nimi straty.

6.1.6. Anulowanie nie opłaconych/opłaconych Rezerwacji. Terminy płatności Rezerwacji są określane przez Usługodawców/Przewoźników, a Agencja nie może wpływać na zmianę terminu płatności za Usługi i nie ponosi odpowiedzialności za anulowanie takich rezerwacji. Rezerwacja, która jeszcze nie została przyjęta, zostanie automatycznie anulowana bez zapłaty kary w następujących przypadkach: (i) jeśli do momentu zakończenia wszystkich czynności Rezerwacji, usługi zostały anulowane (wyprzedane) przez Przewoźnika/Usługodawcę (na przykład wszystkie bilety zostały sprzedane osobom trzecim, korzystając z usług podmiotów trzecich lub bezpośrednio przez Przewoźnika); (ii) jeśli do momentu wprowadzenia kodu unikalnego w celu potwierdzenia płatności, usługi zostały anulowane (wyplacone) przez Przewoźnika/ Usługodawcę; (lii) jeśli w ciągu określonego terminu nie dokonano/potwierdzono płatności za Rezerwację. Niniejszym zgadzacie się Państwo, że w przypadku wprowadzenia zmian w Rezerwacji i stworzenia nowej Rezerwacji koszty tych samych usług mogą się różnić (tzn. zwiększyć się).

6.1.7. Potwierdzenie zamówienia. Wszystkie Rezerwacje i ich status są dostępne do sprawdzenia w zakładce "Moje konto". Po każdym wybranym i zakończonym działaniu w Serwisie zalecamy odświeżać stronę przeglądarki, aby uzyskać najnowsze informacje o statusie rezerwacji. Po opracowaniu Rezerwacji przez System Rezerwacji, na e-mail i/lub numer telefonu zostanie wysłana wiadomość przez Agencję/Usługodawcę/Przewoźnika o statusie Rezerwacji. Usługa jest uważana za dostarczoną właściwie i w pełnym zakresie przez Agencję (i) po wyświetleniu w zakładce "Moje Konto" informacji o opłaconej lub potwierdzonej Rezerwacji oraz udostępnieniu możliwości pobrania dokumentu elektronicznego/ formularza biletu opłaconej lub potwierdzonej Rezerwacji (np. bilet elektroniczny/potwierdzenie podróży, voucher elektroniczny, polisa ubezpieczeniowa, formularz biletu) oraz (ii) wysłanie odpowiedniego potwierdzenia i/lub dokumentu elektronicznego/formularza biletu opłaconej lub potwierdzonej Rezerwacji (np. bilet elektroniczny/ potwierdzenie podróży, voucher elektroniczny, polisa ubezpieczeniowa, formularz biletu) na adres e-mail lub telefon Klienta. Potwierdzeniem czasu, kiedy dokument elektroniczny został wysłany, uznaje się czas, kiedy Agencja nie może anulować jego wysłania.

6.1.8. Dokument elektroniczny/formularz biletu dla wybranego typu Usług jest wysyłany Kupującemu na podany podczas Rezerwacji lub w inny określony sposób adres e-mail. Dokument elektroniczny dla wybranego typu Usług (np. bilet elektroniczny / plan podróży, voucher elektroniczny, polisa ubezpieczeniowa, bilet, formularz rezerwacji) potwierdza zakup lub Rezerwację Usługi , a także potwierdza prawo określonych w dokumencie osób , do korzystania z Usług od wybranego usługodawcy/przewoźnika (np. na Zrealizowanie podróży). Agencja nie ma obowiązku wysłania żadnych dokumentów elektronicznych przed otrzymaniem od Zamawiającego pełnej opłaty. Prosimy pamiętać, że niektóre dokumenty elektroniczne/formularze biletów są wymieniane na bilety bezpośrednio w kasie usługodawcy/przewoźnika przed korzystaniem z Usług. Nie opłacone przez Serwis Rezerwacje mogą przewidywać płatności gotówką w kasie usługodawcy/przewoźnika przed rozpoczęciem świadczenia Usług. W przypadku, gdy Klient nie

dokona wymiany dokumentów elektronicznych/formularza biletu na bilet (w odpowiednich wypadkach), Klient nie będzie uprawniony do korzystania z usług, świadczonych przez Przewoźnika/Usługodawcę, a Agencja nie ponosi zatem odpowiedzialności. Pasażer zobowiązuje się sprawdzać swoją pocztę elektroniczną oraz inne środki komunikacji, wskazane podczas procesu Rezerwacji, dotyczące otrzymania informacji o stworzonych Rezerwacjach i/lub dokumencie elektronicznym dla opłaconej Rezerwacji. Pasażer zobowiązuje się sprawdzać informacje, określone w dokumencie elektronicznym, i samodzielnie go wydrukować. Przewoźnik/Usługodawca przed rozpoczęciem świadczenia Usług może zażądać u Pasażera/Klienta dokument tożsamości lub biletu na nośniku papierowym. Przewoźnik/Usługodawca może odmówić świadczenia Usług Pasażerowi, jeśli ten nie ma ważnego biletu, dokumentu tożsamości oraz innych dokumentów niezbędnych do korzystania z Usługi.

6.1.9. Wiadomości od Usługodawców/Przewoźników. Jeśli jest to konieczne w uzgodnionej odpowiedniej Usłudze, można również otrzymywać wiadomości elektroniczne od Usługodawców/Przewoźników dotyczące Rezerwacji (w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej). Agencja nie kontroluje i nie odpowiada za żadną komunikację między Użytkownikiem a Usługodawcą/ Przewoźnikiem, która odbywa się bez pośrednictwa tego Serwisu.

6.1.10. Rabaty i oferty specjalne. Jeśli Usługa przewiduje uzyskiwanie zniżek dla osoby fizycznej, skierowanej przez Usługodawców/ Przewoźników dla określonej grupy wiekowej ("dziecko" i/lub "niemowlę"), wiek dziecka i niemowlęcia powinien zostać przyporządkowany do odpowiednich kategorii wiekowej ("Dziecko", "Niemowlę") ustalonej przez odpowiedniego Przewoźnika/ Usługodawcę w dniu zakończenia podróży lub zakończenia korzystania z Usługi, chyba że na Stronie internetowej podano inaczej. Wiek Klienta/Pasażerów potwierdza się odpowiednimi dokumentami (dowód osobisty/akt urodzenia dziecka/inne dokumenty tożsamości). Wymagania dotyczące formularza i danych takiego dokumentu tożsamości są ustalane przez Przewoźnika/Usługodawcę.

6.2. Postanowienia ogólne. Opłata

6.2.1. Wybór metody płatności i szczegółów płatności. Nabywca samodzielnie wybiera sposób płatności za Rezerwację z zakresu możliwych i dostępnych w momencie dokonywania rezerwacji. W przypadku opłaty kartą Kupujący podaje informacje dotyczące kart płatniczych, a mianowicie: numer karty, termin ważności, kod CVC / CVV oraz imię właściciela karty, a także wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych i płatniczych przez Agencję / Usługodawcę / Przewoźnika / System Płatniczy dla przelewu środków za Rezerwację. Agencja może udostępnić Państwu jeden lub kilka sposobów płatności za Rezerwację, w zależności od konkretnych usług świadczonych na podstawie umowy między Agencją a odpowiednim Przewoźnikiem/ Usługodawcą. Agencja ma prawo w każdej chwili i według własnego uznania zmienić lub usunąć wszelkie sposoby płatności w Serwisie bez obowiązku aktualizacji i zmian niniejszego Regulaminu.

6.2.2. Pełnomocnictwo do przetwarzania transakcji płatniczej. Po wybraniu i potwierdzeniu sposobu płatności za Rezerwację Kupujący upoważnia Agencję lub Usługodawcę/Przewoźnika/System Płatniczy do pobrania ze wskazanej karty płatniczej/konta bankowego w wybrany sposób płatności pełny koszt Rezerwacji, określony w Serwisie, w tym opłaty za usługi, prowizji, taryfy, podatki, kwoty za przelewy, kwotę za możliwe przewalutowanie, które będą stosowane do przeprowadzenia płatności za Rezerwację, a także upoważniają Państwo wskazane osoby do wykorzystania Państwa danych płatniczych i prywatnych dla (i) zakupu i płatności za zamówione przez Państwo Usługi, (ii) przetwarzania zwrotów opłat, jeśli jest to konieczne. Niniejszym zgadzacie się że w momencie dokonywania płatności za Rezerwację Agencja może nie mieć możliwości obliczyć kwoty dodatkowych opłat za przetwarzanie transakcji płatniczych. Agencja poinformuje Państwa, jeśli będą naliczane dodatkowe koszty przed dokonaniem Rezerwacji. Wybierając dowolny sposób płatności w celu opłaty Rezerwacji, zdają sobie Państwo sprawę z tego, że Agencja po otrzymaniu środków za stworzoną Rezerwację przekazuje odpowiednią kwotę do Przewoźnikowi / Usługodawcy.

6.2.3. Wystarczająca ilość środków na opłatę. W momencie dokonywania Rezerwacji oraz w przypadku płatności kartą/kontem bankowym Kupujący posiada wystarczającą ilość środków potrzebnych do pełnej opłaty za Rezerwację, w tym możliwe dodatkowe koszty, związane z przetwarzaniem płatności, przewalutowaniem. Saldo na karcie płatniczej/koncie bankowym powinno być wystarczającym dla pokrycia wszystkich dodatkowych kosztów. Agencja nie ponosi odpowiedzialności za anulowanie rezerwacji i koszty poniesione przez Kupującego z powodu braku środków na karcie płatniczej/koncie bankowym.

6.2.4. Transakcje płatnicze. W przypadku dokonania rezerwacji, środki na karcie płatniczej/koncie bankowym mogą zostać czasowo zablokowane z późniejszym pobraniem w wysokości uzgodnionej ceny za Rezerwację. Karta płatnicza może zostać obciążona przez Agencję/Przewoźnika/Usługodawcę/ System Płatności w jedną lub kilka płatności (na przykład za każdy bilet oddzielnie, przy rezerwacji kilku biletów/pokojów hotelowych jednocześnie lub za każdą usługę oddzielnie, przy zamówieniu wielu Usług jednocześnie). Pobieranie środków może nastąpić zarówno w momencie dokonywania rezerwacji, jak też po jej dokonaniu, w ciągu 30 (trzydziestu) dni roboczych lub dłużej, odpowiednio do reguł Usługodawcy/Przewoźnika. Nabywca zobowiązuje się dokonać wszelkich działań, aby umożliwić Agencji/Usługodawcy/ Przewoźnikowi/Systemowi Płatniczemu obciążenie karty płatniczej w dowolnym momencie (tzn. wszelkie ograniczenia płatności i limity bankowe muszą zostać unieważnione przez Klienta, dopóki konto nie zostanie obciążone).

6.2.5. Weryfikacja transakcji płatniczych. Wszystkie rezerwacje umieszczone w Serwisie internetowym są weryfikowane przez Agencję, która używa wszelkich środków w celu sprawdzenia legalności transakcji płatniczych, w szczególności danymi, które są dostępne pod linkiem, zgodnie

z zasadami i standardami ochrony płatności oraz polityką zwalczania nadużyć. Agencja zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia usług lub dodatkowo zażądać dokument właściciela karty płatniczej, jeśli istnieją wystarczające powody, aby sądzić, że transakcja z użyciem danej karty płatniczej może być podejrzana/fałszywa. By zweryfikować tożsamość właściciela karty płatniczej i jego prawomocności w odniesieniu do korzystania z karty płatniczej w celu opłaty za Usługi w Serwisie, Agencja może zażądać od Nabywcy: Kopię niektórych stron dowodu osobistego/ innego dokumentu tożsamości; Kopia obu stron karty płatniczej (pierwsze sześć i ostatnie cztery cyfry w numerze karty muszą być wyraźnie widoczne, kody CVC / CVV trzeba ukryć). Zobowiązujecie się na żądanie i w terminie wskazanym przez Agencję, nadesłać powyższe kopie dokumentów przez pocztę elektroniczną, w rozmiarze i formacie, które spełniają wymogi Agencji. W przypadku nieprzedstawienia wymaganych dokumentów w odpowiednim terminie lub w przypadku wątpliwości co do ich wiarygodności Agencja zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji bez żadnego wyjaśnienia. Opłacone koszty za Rezerwacje zostaną zwrócone na kartę płatniczą nabywcy, a środki zablokowane na karcie płatniczej Nabywcy zostaną odblokowane. Należy pamiętać, że weryfikacja transakcji płatniczych przeprowadza się przez Agencję wyłącznie w godzinach pracy biura. W związku z tym każda transakcja płatnicza zamówionych Usług w innych godzinach zostanie zrealizowana w najbliższym dniu roboczym. Agencja nie ponosi odpowiedzialności za koszty poniesione przez Klienta w wyniku takich weryfikacji.

6.2.6. Waluta. Rozliczenia między Agencją a Nabywcą dokonywane są w euro (EUR). Rozliczenia pomiędzy Nabywcą a odpowiednimi Usługodawcami/Przewoźnikami są dokonywane/przetwarzane w oparciu o ustalone między nimi zasady rozliczeń. W takim przypadku waluta, którą obciążone zostanie konto Nabywcy może różnić się od waluty podanej na stronie internetowej. Dokonując Rezerwacji wyrażacie zgodę na otrzymanie wiadomości o warunkach kształtowania ceny za Rezerwację, opłaty pobieranej z konta, warunków płatności i przewalutowania.

6.2.7. Dodatkowe koszty związane z przetwarzaniem transakcji płatniczych. Nabywca ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za kwotę ewentualnych wydatków poniesionych z tytułu wymiany walut, a także inne określone wydatki, które mogą zostać doliczone do ceny Rezerwacji przez bank wystawiający kartę płatniczą/System Płatniczy/Operatora płatności Usług infrastruktury. Nabywca zobowiązuje się samodzielnie zapoznać się z zasadami, taryfami i opłatami bankowymi, kursami wymiany walut, które mogą być stosowane do płatności za Rezerwacje w Serwisie Internetowym. Akceptujecie i zgadzacie się, że Agencja nie rekompensuje Nabywcom kosztów poniesionych w przypadku dodatkowych przewalutowań i różnic walutowych, ponieważ podaje tylko Nabywcy informacji dotyczących polityki cenowej Przewoźnika, a nie jest zaangażowana w tworzenie Interakcji między stronami, które obsługują transakcje płatnicze od czasu ich utworzenia do pobrania środków z konta Nabywcy, jak również podczas procesu zwrotu. 6.2.8. Kursy wymiany walut, są dostępne na stronie internetowej, oparte na różnych publicznie dostępnych źródłach i są wykorzystywane wyłącznie w celach informacyjnych. Kurs wymiany walut nie jest aktualizowany

codziennie, a faktyczne ceny mogą różnić się od aktualnych kursów wymiany dla transakcji płatniczych.

6.2.9. Przewalutowanie i prowizje bankowe: Zgodnie z regulaminem niektórych Przewoźników/Usługodawców wniosek o naliczenie kwoty Rezerwacji z karty płatniczej Nabywcy może zostać przekazana z banków, znajdujących się poza granicami kraju, w którym dokonano Rezerwacji. Bank wystawiający kartę płatniczą może rozważyć Rezerwację jako transakcję międzynarodową, ponieważ o pobieranie kosztów wnioskuje Usługodawcy/Przewoźnicy zagraniczni. Może to oznaczać obciążenie Nabywcy dodatkowymi kosztami. Kurs walutowy oraz kwota płatności za transakcję międzynarodową są ustalane wyłącznie przez bank wystawiający kartę płatniczą w dniu, w którym transakcja zostaje realizowana. Należy pamiętać, że data realizacji transakcji płatniczej może się różnić od daty dokonania Rezerwacji na stronie internetowej. W przypadku gdy Rezerwacja dokonywana jest poza granicami kraju, w którym została wydana karta płatnicza lub waluta płatności różni się od waluty karty płatniczej, bank może przeliczyć kwotę płatności na walutę lokalną, pobrać prowizję za przewalutowanie i opłatę za transakcję międzynarodową. W związku z tym kwota wskazana w potwierdzeniu transakcji płatniczej może być w walucie lokalnej i kwota ta może różnić się od kwoty podanej na stronie podsumowania płatności za Rezerwację. Przewalutowanie i prowizje bankowe mogą powstać zarówno na etapie opłaty, jak i na etapie zwrotu kosztów w przypadku anulowania rezerwacji.

6.3. Postanowienia ogólne. Zwrot

6.3.1. Zwrot środków pieniężnych za Rezerwację zawsze dokonuje się według obowiązujących postanowień niniejszego Regulaminu, Regulaminu Świadczenia Usług/Zasad Taryfy, innych zaleceń i instrukcji udzielonych przez Usługodawcę/Przewoźnika, a także przepisów obowiązującego prawa.

6.3.2. Procedura ubiegania się o zwrot środków pieniężnych oraz jej techniczne opracowanie, a mianowicie zwrot środków pieniężnych na rzecz Użytkownika, podlega regulowaniu przez Regulamin Świadczenia Usług/Zasady Taryfy oddzielnie dla każdej Usługi.

6.3.3. Agencja dokona zwrotu, wykorzystując te same sposoby płatności, jakich Nabywca użył do pierwotnej transakcji, chyba że Nabywca wyraźnie postanowił inaczej i pod warunkiem, że Nabywca nie ponosi żadnych kosztów w wyniku takiego zwrotu. Agencja jest uprawniona do żądania od Nabywcy, który inicjuje zwrot kosztów, dostarczenia kopii następujących uzupełniających dokumentów: dokumentów tożsamości (np. dowód osobisty), wniosków, świadectw i innych dokumentów potwierdzających powody zwrotu, a także wyciąg z konta bankowego przy rozwiązywaniu spornych pytań finansowych. Poprzez złożenie wniosku o zwrot środków Nabywca powinien w jasny i precyzyjny sposób poinformować Agencję o przyczynach zwrotu. Nabywca jest

całkowicie i wyłącznie odpowiedzialny za niezłożenie niezbędnych dokumentów, a także braku poinformowania Agencji w sposób jasny i precyzyjny sposób o przyczynach zwrotu.

6.4. Postanowienia ogólne. Zwrot

6.4.1. Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego Regulaminu, w przypadku, gdy Nabywca jest konsumentem zgodnie z art. 27 Ustawy o Prawach Konsumenta, posiada on ogólne prawo odstąpienia od umowy zawartej z Agencją oraz Umowy o Świadczenie Usług przez Usługodawcę/Przewoźnika w ciągu 14 dni bez podania przyczyny.

6.4.2. Zwolnienia od prawa odstąpienia od umowy. W przypadkach wymienionych w art. 38 Ustawa o Prawach Konsumentów nie przysługuje Państwu prawo do odstąpienia od umowy, w szczególności nie przysługuje Państwu prawo odstąpienia od następujących usług: Umowy o świadczenia usług drogą elektroniczną zawartej między Użytkownikiem a Agencją po pełnym wykonaniu usługi, jeśli jej wykonanie rozpoczęło za Państwa uprzednią wyrażoną zgodą i potwierdzeniem, że utracicie prawo odstąpienia od umowy po pełnym wykonaniu przez Agencję umowy. Przed dokonaniem Rezerwacji w Serwisie internetowym zostają Państwo poinformowani i poproszeni o wyrażenie zgody na to, że utracicie prawo odstąpienia od umowy serwisowej z Agencją po dokonaniu Rezerwacji. Z tego powodu prawo odstąpienia od umowy nie ma zastosowania do umowy o świadczenie usług z Agencją po pełnym wykonaniu jej przez Agencję, czyli kiedy otrzymaliście bilet. Umowy między Użytkownikiem a Usługodawcą/Przewoźnikiem w zakresie świadczenia usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeśli umowa ta przewiduje określoną datę lub okres świadczenia usługi. Agencja w tym zakresie działa jedynie jako pośrednik i nie jest stroną umowy o świadczenie usług między Użytkownikiem a Usługodawcą/Przewoźnikiem. Zgodnie z prawem Użytkownik nie będzie mógł korzystać z prawa odstąpienia od umowy, jeśli usługi są świadczone do określonej daty lub w określonym terminie, lub jeżeli zawarcie umowy przewiduje rezerwację niektórych zasobów a umowę zawarto w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi. Jeśli Użytkownik zamierza zwrócić lub anulować bilety/vouchery, kupione od Usługodawcy/Przewoźnika za pośrednictwem Serwisu, stosowany jest odpowiedni Regulamin Świadczenia Usług/Zasady Taryfy Usługodawcy/Przewoźnika. W związku z faktem, iż podczas rezerwacji zapoznali się Państwo i zgodzili na powyższe Regulaminy, będą miały one zastosowanie podczas zwrotu lub anulowania biletu/voucheru.

6.4.3. W przypadku zwolnienia z postanowień określonych w art.

6.4.2. o prawie do odstąpienia od umowy zobowiązują się Państwo powiadomić nas (Tickets.PL LLC, Polska, Warszawa, ul. Złota, 61, 00-819, info@tickets.pl) o decyzji odstąpienia od umowy przez jednoznaczne oświadczenie (np. List wysłany pocztą lub pocztą elektroniczną). Jeśli wystąpienie o odstąpienie od umowy i jeśli jest to zgodne z prawem, jesteśmy zobowiązani zwrócić Państwu wszelkie dokonane płatności otrzymane od Państwa bez opóźnienia, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia otrzymania informacji o Państwa decyzji o rezygnacji z niniejszej umowy. Dokonamy takiego zwrotu z użyciem tych samych sposobów płatności, jakie zostały wykorzystane dla spełnienia oryginalnej transakcji, chyba że wyraźnie uzgodniono inaczej; W każdym przypadku nie ponosicie Państwo żadnych opłat w wyniku takiego zwrotu kosztów.

7. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

7.1. Agencja dokłada wszelkich starań, by informacje zawarte na stronie internetowej były dokładne i wiarygodne. Zgadzacie się, że informacje o Usługach (rozkład jazdy, dane statystyczne dotyczące przyjazdu/odjazdu, opisy usług, zdjęcia, pliki multimedialne, rankingi, przewodniki, pogoda, kursy walut, nowiny o turystyce, materiały informacyjne o krajach, miastach, wydarzeniach, ceny, taryfy, rabaty, i inne) są zazwyczaj dostarczane przez poszczególnych Usługodawców/Przewoźników jako dostawców takich informacji lub są uzyskiwane ze źródeł publicznych i wykorzystywane wyłącznie w celach informacyjnych oraz dla Państwa wygody. Takie informacje opublikowane w Serwisie mogą zawierać nieścisłości i błędy, w tym błędy w cenach, taryfach i innych informacjach finansowych. Agencja nie składa żadnych oświadczeń ani gwarancji dotyczących wykorzystania takich informacji i nie udziela żadnej gwarancji, że te informacje są kompletne, rzetelne, prawidłowe, przydatne, aktualne, sprawdzone i nie zawierają żadnych błędów (w szczególności wyraźnych czy drukarskich) itd. oraz nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z tych informacji i związane z tym straty, oprócz tych, które były spowodowane umyślnym naruszeniem.

7.2. Agencja nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania lub zaniechania, błędy, pominięcia, ostrzeżenia, oświadczenia, gwarancje, naruszenia lub niedbalstwo Usługodawców/Przewoźników jako bezpośrednich kontrahentów Nabywcy; lub jakiegokolwiek cielesne szkody, śmierć, szkody mienia lub innej straty czy dodatkowych kosztów powstałych wskutek zachowań Usługodawcy/Przewoźnika. Agencja nie ponosi za nie żadnej odpowiedzialności i nie będzie dokonywać żadnych płatności lub rekompensaty za straty i dodatkowe koszty, poniesione w przypadku jakiegokolwiek opóźnienia, odwołania, zmiany trasy, utraty lub uszkodzenia bagażu czy rzeczy osobistych, strajków, okoliczności sił wyższych, zmian kosztów usług i taryf, usunięcie taryf ze sprzedaży, anulowanie opłaconych lub nieopłaconych Usług czy Dodatkowych Usług Agencji, lub z innych niezależnych od bezpośredniej kontroli i wpływów Agencji przyczyn.

7.3. Agencja nie gwarantuje ciągłego, bezbłędnego, dokładnego, aktualnego i zabezpieczonego funkcjonowania Serwisu. Agencja nie gwarantuje, nie zabezpiecza i nie ponosi żadnej

odpowiedzialności dotyczącej ciągłego i bezbłędnego połączenia z Internetem, nie gwarantuje i nie zapewnia jakości różnych kanałów komunikacji publicznej sieci/usług telefonicznych, systemów komputerowych, serwerów lub dostawców usług internetowych, sprzętu komputerowego lub telefonu, oprogramowania, poczty elektronicznej lub innych awarii usług komunikacyjnych, dzięki której użytkownik uzyskuje dostęp do serwisu, zakładki „Moje konto”, zamówienia usług lub kontaktu z Działem obsługi, i jeśli w wyniku złego połączenia wystąpił błąd pod czas wyboru usług, wydawanie biletów/dokumentów elektronicznych i/lub pod czas opłaty za Zamówienie, lub dostarczania innych informacji.

7.4. Agencja nie składa żadnych oświadczeń oraz zrzeka się wszelkich gwarancji, że Serwis, jego części, serwery lub wiadomości e-mail nie zawierają wirusów, wad czy innych elementów szkodliwych i nie nadaje gwarancji dotyczących użycia oprogramowania (w tym gwarancje co do jego jakości, poprawnej pracy), które jest dostępne w tym Serwisie. Zobowiązują się Państwo samodzielnie dołożyć wszelkich niezbędnych środków podczas korzystania z Serwisu czy innych stron internetowych, na które powołują linki, żeby zabezpieczyć swoje urządzenie czy oprogramowanie od możliwych elementów destrukcyjnych, takich jak wirusy.

7.5. Niniejszy Serwis internetowy może zawierać linki do stron, które nie są własnością i nie są obsługiwane przez Agencję. Takie linki są zamieszczone tylko dla Państwa wygody i wiedzy. Użytkownik akceptuje, że Agencja nie kontroluje takich stron internetowych i zasobów zewnętrznych, oraz nie ponosi odpowiedzialność za ich działalność, treść, reklamę, produkty lub inną nadawaną przez nie informacje oraz skutki ich użycia. Umieszczenie takich linków nie oznacza, że Agencja próbuje zamieszczone na takich stronach internetowych materiały, lub jest związana z ich właścicielami.

7.6. W żadnym wypadku Agencja nie ponosi odpowiedzialność, nie zwraca żadnych kosztów i nie dokonuje rekompensaty w przypadku: nieznamośności lub nieprzestrzegania przez Użytkownika warunków niniejszego Regulaminu, i niezapoznania się z Regulaminem Świadczenia Usług/Zasadami Taryfy wybranych Usługodawców/Przewoźników oraz szczegółami nadania Usług lub Dodatkowych Usług Agencji; w przypadku zaniedbania przez Użytkownika wymagań dotyczących bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych, w wyniku czego strona trzecia uzyskała nieautoryzowany dostęp do konta i informacji prywatnej oraz innych danych Użytkownika co spowodowało straty. za niedostarczenie przez serwis komunikacyjny wiadomości SMS/e-mail i/lub nieodczytania wiadomości elektronicznych lub SMS-owych wysłanych przez Agencję/Usługodawcę/Przewoźnika/System Płatniczy i związanych z korzystaniem z Serwisu i Rezerwacji Usług lub Dodatkowych Usług Agencji; w przypadku braku możliwości wypełnienia podjętych zobowiązań ze względu na niewiarygodność, niewydolność i nieterminowość przekazywania informacji i dokumentów podanych przez Użytkownika lub naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu; jeśli Klienci/Pasażerowie z jakichkolwiek powodów nie

posiadają należnie wypełnionych dokumentów, wymaganych do otrzymania usług i określonych w niniejszym Regulaminie lub w zgodnym Regulaminie Świadczenia Usług/Zasadach Taryfy, za działania osób trzecich, w szczególności działalnością: organów celnych i władz emigracyjnych, a także ograniczenia prawa Pasażera do opuszczenia kraju wyjazdu lub innego punktu odjazdu, lub wjazd do kraju przybycia przez właściwe władze kraju, konsulatów, ambasad czy centrów wizowych państw obcych w szczególności za opóźnienie, odmowę lub zmianę terminów wydawania wiz, lub wydanie wiz na warunkach innych niż przewidziano dla celów korzystania z Usług.

7.7. Zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu Agencja: nie jest dostawcą czy współdostawcą Usług z Usługodawcami/Przewoźnikami i nie powinna być zaangażowana w bezpośrednie relacje między Nabywcą/Pasażerem i Przewoźnikiem/Usługodawcą czy sporów między Nabywcą/Pasażerem i Przewoźnikiem/Usługodawcą; nie świadczy usług prawnych lub innych usług konsultacyjnych w tym dotyczących stosowania obcego prawa, wymogów zestawu dokumentów (w szczególności: wiz) niezbędnych dla wjazdu na terytorium innego państwa, wyjazdu z terytorium innego państwa, tranzytu przez inne państwo itd.; wymogów, związanych z kontrolą graniczną, celną, sanitarną, weterynaryjną, kwarantanną, zgodnie z obowiązującym prawem innego państwa; nie reprezentuje Państwa interesów i interesów Pasażerów przed Przewoźnikami/Usługodawcami, a także innymi osobami, które uczestniczą w Świadczeniu usług. Operatorzy / Przewoźnicy ponoszą odpowiedzialność wobec Klientów / Pasażerów w odniesieniu do Usług zgodnie z bezpośrednią umową zawartą z Zamawiającym / Pasażerem i zgodnie z zasadami międzynarodowymi i obowiązującymi przepisami krajowego oraz uzgodnionymi zasadami świadczenia usług / zasadami taryfowymi i ich polityką wewnętrzną.

7.8. W przypadku gdy Agencja nie może zapewnić Państwu dostępu do korzystania z Serwisu, jego usług i serwerów w wyniku wystąpienia sił wyższych (określonych w Regulaminie), Agencja nie narusza zobowiązań wobec Państwa wynikających z niniejszego Regulaminu.

7.9. W żadnym wypadku Agencja, jej filie lub grupa firm, przedstawiciele, urzędnicy, agenci lub pracownicy nie ponoszą odpowiedzialności przed Użytkownikiem, lub osobami trzecimi za żadne pośrednie, przypadkowe, pochodne lub karne straty, lub szkodę, utratę zysków (utrata oczekiwanej korzyści), utratę wartości firmy, szkody wyrządzone prestiżu lub reputacji, lub szkody niemajątkowej oraz dodatkowych kosztów poniesionych w wyniku braku możliwości korzystania, lub w związku z korzystaniem z Serwisu, pod warunkiem, że Agencja nie działała umyślnie lub przez rażące niedbalstwo.

7.10. Agencja ponosi odpowiedzialność za umyślne lub rażące niedbalstwo, bezpośrednie rzeczywiste straty, poniesione w wyniku niewykonania zobowiązań, które wystąpiły z winy Agencji, a także za szkody niemajątkowe czy uszczerbek na zdrowiu.

7.11. Odpowiedzialność Usługodawców/Przewoźników za śmierć, doznane obrażenia i inne, a także odpowiedzialność za utratę bagażu może zostać ograniczona przez wewnętrzne prawo, umowy międzynarodowe lub przez uzgodnione reguły i ograniczenia Przewoźników/Usługodawców.

8. SIŁA WYŻSZA

8.1. Agencja nie ponosi odpowiedzialności za pełne lub częściowe niewykonanie swoich zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, jeśli nastąpiło ono w wyniku wystąpienia siły wyższej.

8.2. Jako okoliczności siły wyższej należy rozumieć okoliczności, które wyłączają lub obiektywnie utrudniają realizację usług wynikających z niniejszego Regulaminu, mają nadzwyczajny, nieodwracalny, i nieprzewidywany charakter, oraz których Strony nie mogły przewidzieć lub zapobiec poprzez podejmowanie racjonalnych środków. Należą do nich w szczególności: okoliczności spowodowane przez wyjątkowe warunki pogodowe i klęski żywiołowe, zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej, awarii lub wyłączenia, przerwy w pracy i dostępu do Internetu i innych sieci komunikacyjnych, przerwy w funkcjonowaniu Serwisu, oprogramowania, serwery, ataki hakerskie, okoliczności, związane z aktualizacją oprogramowania, nieplanowane działania techniczne i profilaktyczne w Serwisie internetowym, działań lub zalecenia od wszystkich organów państwowych, znaczące niekorzystne zmiany jakichkolwiek obowiązujących przepisów prawa, ograniczenia walutowe, katastrofy lokalne lub krajowe, nieprzewidywalne działania lub zaniechania osób trzecich, które nie są stroną Regulaminu i/lub które występują niezależnie od woli i chęci Stron Regulaminu, groźba wojny, konfliktu zbrojnego lub poważne groźby konfliktu, w szczególności ataków wroga, blokad, wojskowego embargo, działań obcego wroga, ogólnej wojskowej mobilizacji, działań wojskowych, ogłoszoną i niewypowiedzianą wojnę, działania wroga publicznego, zakłócenia, aktów terroryzmu, sabotażu, piractwa, zamieszek, inwazji, blokady, rewolucji, buntu, powstania, wprowadzenie godziny policyjnej, konfiskata, przymusowe przejęcie, przejęcia przedsiębiorstw, rekwizycja, demonstracji publicznej, strajków, wypadku, bezprawne działania osób trzecich, epidemii, pożarów, eksplozji, trwałych przerwy w operacjach transportowych, embargo, zakazu (ograniczenia) eksportu / importu, warunki regulowane przez odpowiednie rezolucje, akty państwowe i samorządowe, jak również okoliczności związane z likwidacją skutków, spowodowanych przez wyjątkowe warunki pogodowe i nieprzewidywalne sytuacji lub przez inne okoliczności, znajdujące się poza racjonalną kontrolą stron.

8.3. W przypadku wystąpienia siły wyższej Agencja, jeśli jest to możliwe, powiadamia użytkowników w ciągu 5 (pięciu) dni kalendarzowych o charakterze wspomnianych okoliczności i prawdopodobnym czasie ich istnienia, poprzez umieszczenie ostrzeżenia na stronie internetowej lub wysyłając wiadomości elektroniczne (lub w inny odpowiedni sposób według wyboru Agencji).

8.4. Uzgodniony termin do spełnienia obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu zostaje zawieszony i przedłużony na okres równy okresowi, podczas którego będą występować okoliczności sił wyższych. Jeżeli okoliczności siły wyższej będą występować dłużej niż 14 (czternaście) dni kalendarzowych, strony mogą rozwiązać kwestię niewykonania zobowiązań poprzez porozumienie, a w przypadku braku porozumienia, mogą zainicjować rozwiązanie umowy.

9. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH (POLITYKA POUFNOŚCI)

Agencja, czyli TICKETS.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-189), ul. Złota 61 jest administratorem danych osobowych. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu świadczenia usług przez Serwis, jak również za państwa zgodą w celach marketingowych i informacyjnych (w tym dostarczanie informacji o nowych ofertach promocyjnych, nowych produktach i usługach, a także działaniach podejmowanych we współpracy z innymi podmiotami gospodarczymi), jak również do archiwizacji. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Macie prawo dostępu do nich, a także możecie nanosić zmiany i je uzupełniać. Dane osobowe, które zostały otrzymane od Państwa przez Agencję, mogą zostać udzielone Przewoźnikom/Usługodawcom, których usługi zostały nabyte, wyłącznie w celu wykonania umowy. Zasady i warunki ochrony danych osobowych są integralną częścią niniejszego Regulaminu i są przedstawione pod poniższym linkiem.

10. POLITYKA WALKI Z OSZUSTWEM

Polityka walki z oszustwem jest integralną częścią niniejszego Regulaminu i jest przedstawiona pod poniższym linkiem.

11. STANDARDY BEZPIECZEŃSTWA PŁATNOŚCI I ZWALCZANIA NADUŻYĆ FINANSOWYCH

Polityka dotrzymania standardów bezpieczeństwa płatności i zwalczania nadużyć finansowych jest integralną częścią niniejszego Regulaminu i jest dostępna pod poniższym linkiem.

12. OCHRONA PRAW WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

12.1. Prawa autorskie: © 2017 TICKETS.PL. Wszelkie prawa zastrzeżone. TICKETS.PL jest zarejestrowanym znakiem towarowym, chronionym przez prawo autorskie. Agencja, jej partnerzy i dostawcy są właścicielami lub licencjobiorcami praw własności intelektualnej (wszystkie informacje i materiały), opublikowane w Serwisie internetowym. Logotypy, nazwy firm i inne znaki wymienione na stronie internetowej mogą być chronione przez znak towarowy lub prawa autorskie. Wszystkie informacje i treści publikowane w Serwisie są chronione zgodnie z lokalnym lub międzynarodowym prawem o ochronie własności intelektualnej.

12.2. Użytkownik nie może używać, kopiować, modyfikować, adaptować, tłumaczyć, kompilować, dekompilować, tworzyć produktów pochodnych, próbować ujawnić kodu źródłowego, kopiować, analizować danych, tworzyć linków do strony internetowej, lub w inny sposób wykorzystywać treści zawarte w Serwisie częściowo lub w całości, w tym użycia jakichkolwiek przedmiotów prawa własności intelektualnej, które są dostępne za pośrednictwem tego Serwisu, bez uprzedniej pisemnej zgody Agencji.

12.3. Bilet elektroniczny / potwierdzenie podróży, bilet lub inny voucher/dokument elektroniczny, potwierdzający Rezerwacje i niniejszy Regulamin może być wykorzystany wyłącznie do korzystania z Usługi/Dodatkowej Usługi Agencji i drukowana lub kopiowania wyłącznie w tym celu.

12.4. Użytkownik wyraża zgodę nadać Agencji nieograniczone, nieodpłatne, niezbywalne, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych prawo do korzystania z zamieszczonych informacji zwrotnych w Serwisie według własnego uznania (w tym do celów reklamowych i marketingowych), modyfikowania, tworzenia produktów pochodnych, tłumaczenia, publikacji w dowolnych mediach, częściowo lub w całości usuwać, przekazywać osobom trzecim lub wykorzystywać w jakikolwiek inny sposób według własnego uznania. Ponosicie odpowiedzialność za to, żeby treści, które publikujecie w Serwisie, nie naruszały żadnych praw osób trzecich (zwłaszcza własności intelektualnej, prawa ochrony danych osobowych). Zobowiązani są państwo do zwolnienia Agencji z odpowiedzialności za jakiegokolwiek roszczenia i koszty w przypadku zgłoszenia roszczeń przeciw Agencji przez jakiegokolwiek osoby trzecie dotyczących treści publikowanych przez Państwa w Serwisie. Jeśli nie zgadzacie się z tymi warunkami, prosimy nie publikować informacje w tym Serwisie lub nie wysyłać informację do Agencji, i nie korzystać z Serwisu.

12.5. Oprogramowanie, które jest dostępne za pośrednictwem tego Serwisu, w tym aplikacje mobilne, należące do Agencji, jej partnerów i dostawców są chronione prawem autorskim. Korzystanie z oprogramowania jest regulowane umową licencyjną pomiędzy Użytkownikiem a Agencją. Instalując aplikacje mobilne, akceptujecie warunki umowy licencyjnej. O ile nie zaznaczono inaczej, otrzymujecie na określony termin od Agencji ograniczoną, osobistą, niewyłączną, nieprzekazywalną licencję na korzystanie z oprogramowania do przeglądania informacji lub innych sposobów korzystania z Serwisu wyłącznie w celu uzyskania informacji na temat usług i ich rezerwacji zgodnie z niniejszym Regulaminem. Gwarancja oprogramowania dostępna wyłącznie w ramach umowy licencyjnej.

12.6. W przypadku gdy dowiedzieliście się o naruszeniu praw autorskich Agencji, prosimy o wysłanie wiadomości na pocztę elektroniczną Działu Obsługi Klienta, jak również listownie na adres pocztowy biura, który powinien zawierać: opis materiałów, w stosunku do których prawdopodobnie zostały naruszone prawa autorskie; dowody potwierdzające Państwa prawa autorskie w odniesieniu do tych materiałów oraz informacje kontaktowe i podpis. Agencja rekomenduje, żeby przed wysłaniem wiadomości lub zgłoszeniu roszczeń dotyczących ochrony naruszonego prawa

autorskiego skonsultować się z ekspertem. Jeśli wiadomości dotyczące ochrony naruszonych praw autorskich są nieuzasadnione, będą państwo obciążeni wszystkimi poniesionymi przez Agencję lub innych właścicieli tych praw, strat dotyczących rozpatrzenia zgłoszenia i ustalenia faktu naruszenia praw autorskich.

13. PROGRAM LOJALNOŚCIOWY

Użytkownik posiada prawo do korzystania z korzyści oferowanych w ramach programu bonusowego „Tickets - bonusy”, jeśli taki program jest dostępny w Serwisie.

14. OBOWIĄZUJĄCE PRAWO I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

14.1. Wszelkie spory prawne wynikające z niniejszego Regulaminu, są regulowane prawem właściwym dla Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku, gdy Nabywca jest konsumentem, ten wybór prawa nie pozbawia go ochrony wynikającej z obowiązujących przepisów prawa kraju zamieszkania konsumenta.

14.2. Wszelkie reklamacje dotyczące Usług Serwisu, z wyjątkiem skarg dotyczących anulowania rezerwacji lub zwrotu biletów/voucherów itd., które odnoszą się bezpośrednio do wybranych Usługodawców/Przewoźników zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Świadczenia Usług/Zasad taryfy, mogą być przesyłane przez pocztę elektroniczną na następujący adres mailowy: info@tickets.pl lub listem poleconym na adres Agencji: TICKETS.PL Sp. z o.o., ul Złota 61, 00-819, Warszawa, Polska.

14.3. Agencja zobowiązuje się udzielić odpowiedzi na reklamację otrzymaną od Nabywcy w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania, w wersji papierowej i przesłanej listem poleconym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres lub e-mail podany w reklamacji. W przypadku braku odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym powyżej, uznaje się iż reklamację przyjęto.

14.4. Wszelkie spory bezpośrednio lub pośrednio związane z niniejszym Regulaminem, w tym w kwestii stosowania niniejszego Regulaminu będą regulowane wyłącznie przez sądy Rzeczypospolitej Polskiej właściwe dla siedziby TICKETS.PL Sp. z o.o., natomiast w przypadku, gdy kupujący jest konsumentem, spór zostanie rozwiązany przez sąd właściwy zgodnie z przepisami o ogólnych kompetencjach wskazanych w Kodeksie postępowania cywilnego.

15.ROZWIĄZANIE STOSUNKÓW Z AGENCJĄ

15.1. Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z korzystania z Serwisu internetowego, przez usunięcie swoich danych rejestracyjnych z zakładki "Moje konto". Żądanie usunięcia musi zostać wysłane z poczty elektronicznej, wskazanej podczas rejestracji w Serwisie, na adres poczty elektronicznej Działu Obsługi Klienta. Po usunięciu, wszystkich danych z zakładki

"Moje konto" (w tym rezerwacji, zgromadzonych bonusów, danych osobowych Nabywców/Pasażerów/Klientów) zostaną usunięte bez możliwości ich odzyskania.

15.2. Agencja zastrzega sobie prawo, według własnego uznania, odmówić dostępu do Serwisu i świadczenia Usług lub zawiesić świadczenie Usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu w dowolnym momencie, bez uprzedzenia i z jakiegokolwiek powodu, w szczególności; w przypadku naruszenia niniejszego Regulaminu; W przypadku podejrzenia, że Serwis jest używany w jakikolwiek niezgodny z prawem, nieuczciwy sposób, który może zaszkodzić Agencji, Usługodawcom lub osobom trzecim; jeśli jest to wymagane przez zmieniony Regulamin, warunki biznesowe, niekorzystne zmiany w przepisach prawa, ograniczenia ustawowe lub zmianę we współpracy z jakimkolwiek partnerem Agencji.

15.3. W wyniku rozwiązania stosunków z Agencją: (i) przestaną być ważnymi wszystkie licencje i prawa do korzystania z obiektów, własności intelektualnej Agencji; (ii) powinni Państwo niezwłocznie opuścić Serwis internetowy oraz zrezygnować z otrzymywania Usług/Dodatkowych Usług Agencji, dostępnych przez ten Serwis.

16. POSTANOWIENIA OGÓLNE

16.1. Jeśli jakiegokolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu okażą się nieważne, bezwartościowe lub niewykonalne, nie będzie to powodować nieważności ani unieważnienia Regulaminu jako całości.

16.2. Użytkownik nie ma prawa częściowo lub w całości przenosić swoich praw wynikających z niniejszego Regulaminu na rzecz osób trzecich bez uprzedniej pisemnej zgody Agencji. Agencja może, według własnego uznania, bez żadnych zastrzeżeń i w dowolnym czasie, całkowicie lub częściowo odstępować, przekazywać lub przenosić wszelkie prawa i obowiązki wynikające z niniejszego Regulaminu jakimkolwiek stronom trzecim.

17. DANE KONTAKTOWE TICKETS.PL

Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie: ul. Złota 61, 00-819 Warszawa, Polska zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000517705, NIP: 5272717513, REGON: 147350016 informacja o posiadanych licencjach i certyfikatach, dostępna pod następnym linkiem: <https://tickets.pl/avia/content/accreditation.html>, Tel: +48 (222) 092 543 w języku angielskim: 24/7, w języku polskim: poniedziałek-piątek, od 9.00 do 18.00. (Według taryf operatorów) Skype: tickets_pl (tylko w przypadku połączeń). E-mail: info@tickets.pl

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://tickets.pl/avia/content/agreement-flight-booking.html>

Polityka prywatności

1. TICKETS.PL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana pod adresem: ul. Złota 61, 00-819 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000517705, NIP: 5272717513, REGON: 147350016 ("Agencja") szanuje Państwa prywatność i przestrzega przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych od 29 sierpnia 1997 (Dz. U. z 2016 r. poz. 922) ("UODO"). Agencja prosi o zapoznanie się z poniższą informacją odnośnie tego jakie dane osobowe mogą być od Państwa pobierane, w jakich celach mogą być one przez nas przetwarzane oraz jakie pliki cookies mogą być stosowane podczas odwiedzania i korzystania z serwisu pod adresem <https://tickets.pl/> ("Serwis").

2. Agencja jest Administratorem Danych Osobowych w rozumieniu przepisów UODO. Niniejsza Polityka Prywatności stanowi integralną część Regulaminu, dostępnego pod niniejszym linkiem.

3. Przekazywanie danych osobowych Agencji jest dobrowolne.

4. Użytkownik Serwisu niniejszym wyraża zgodę na przetwarzanie przez Agencję swoich danych osobowych, wprowadzonych do Serwisu w celu świadczenia przez nią usług t.j. dokonywania rezerwacji, sprzedaży biletów/voucherów oraz dokonywania zwrotów i rozpatrywania reklamacji. Ponadto, Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie i przekazywanie swoich danych osobowych podmiotom, które świadczą usługi za pośrednictwem Serwisu. Agencja ma prawo do przetwarzania Państwa danych osobowych w celach marketingowych, związanych ze świadczeniem usług za pomocą Serwisu, tj. wysyłania do Państwa newsletterów zawierających informację o bieżących oraz planowanych usługach i promocjach.

5. Akceptując niniejszą Politykę Prywatności, wyrażacie Państwo zgodę na umieszczanie swoich danych osobowych, w szczególności: imienia, nazwiska, numeru PESEL oraz daty urodzenia na biletach lotniczych, kolejowych, rezerwacjach oraz innych usługach nabytych za pośrednictwem Serwisu, jeśli jest to niezbędne dla należytego świadczenia usług przez Agencję lub wynika z natury tej usługi.

6. Serwis może zawierać odesłania do stron internetowych innych dostawców usług. Agencja nie wpływa na treści tam zamieszczone i ponosi za nie odpowiedzialności. Zalecamy, aby Użytkownicy zapoznali się z polityką prywatności tych serwisów stron internetowych.

7. Agencja wykorzystuje ogólne standardy technologicznej i operacyjnej ochrony od możliwej utraty, niewłaściwego użycia, zmiany lub zniszczenia Państwa danych osobowych. Mając na względzie szczególne aspekty i zagrożenia występujące w środkach masowego przekazu oraz Internecie, Agencja nie gwarantuje całkowitej ochrony przekazanych przez Państwa danych osobowych, lecz podejmie wszelkie możliwe kroki w celu zabezpieczenia ich na możliwie najwyższym poziomie.

8. Wszystkie pytania związane z przetwarzaniem, przechowywaniem oraz wykorzystaniem danych osobowych, mogą Państwo kierować do Działu obsługi klientów lub wysłać na adres Agencji: TICKETS.PL Sp. z o.o., Warszawa, ul. Złota 61, e-mail: info@tickets.pl.

9. Czym są dane osobowe:

Dane osobowe — to wszelkie informacje, które mogą być wykorzystywane samodzielnie lub razem z inną informacją w celu identyfikacji osoby fizycznej (np. imię, adres poczty elektronicznej, IP- adres lub komentarze, które zostawiacie w Serwisie).

10. Jakiego rodzaju dane osobowe gromadzimy i przetwarzamy:

otrzymujemy i przechowujemy wszystkie informacje, które wpisują Państwo w Serwisie oraz przekazują Agencji w jakikolwiek inny sposób w zakresie niezbędnym do świadczenia usług lub wykonywania zobowiązań umownych wobec Użytkownika. Dane osobowe mogą być automatycznie gromadzone oraz przetwarzane podczas korzystania z Serwisu (na przykład za pośrednictwem plików cookies). Podczas korzystania z Serwisu gromadzimy, przechowujemy i przetwarzamy następujące dane: imię, imię ojca, nazwisko, datę urodzenia, płeć, obywatelstwo, numer telefonu, adres pocztowy i adres poczty elektronicznej; dane dokumentów, niezbędnych dla potwierdzenia tożsamości (na przykład, numer i seria dowodu osobistego, termin jego ważności); dane karty płatniczej (numer karty płatniczej, CVC/CVV- kod, oraz imię i nazwisko właściciela karty); pliki systemowe (adres IP, typ przeglądarki, strony linków/wyjścia i adresy URL, ilość kliknięć i sposób współdziałania z Serwisem, nazwy domeny,

strony docelowe / kontent, oglądane strony / treść, identyfikator i lokalizacja urządzenia); informację z profilu (upodobania, plany podróży oraz inne informacje); kontent Klienta (opinie i komentarze, które zostawiasz w Serwisie); zachowanie Użytkownika (działania w Serwisie, czas i miejsce wejścia, komentarze i pobierane pliki); inne informacje, którą dobrowolnie zostawiasz Państwo w Serwisie. Te dane osobowe mogą się być gromadzone przez pliki cookies (patrz niżej). Zastrzegamy sobie prawo zwrócić się do Państwa z prośbą o przekazanie dodatkowych informacji, które mogą zawierać "wrażliwe" dane osobowe (w szczególności informacje za pomocą których można określić stan zdrowia) w celu zapewnienia najwyższego poziomu świadczonej usługi. Przedmiotowe informacje mogą być związane z Państwa preferencjami wyboru miejsc w pojazdach lub hotelu, posiłków, koniecznością korzystania z dodatkowego sprzętu w czasie korzystania z usług. Oferujemy także możliwość zarejestrowania i stworzenia konta za pomocą istniejącego profilu na portalu społecznościowym (np. takim jak Facebook). W takim wypadku dane logowania (imię i adres poczty elektronicznej) zostaną importowane z profilu w portalu społecznościowym. Należy mieć na uwadze, że w przypadku wyboru takiej opcji, Agencja może otrzymywać niektóre informacje za pośrednictwem danego portalu społecznościowego, a mianowicie szczególności: imię, wiek, lokalizację, upodobania, zawód oraz inne informacje umieszczone na Państwa publicznym profilu. Nie wszystkie z informacji wymienionych powyżej będą przedmiotem naszego zapytania, lecz mogą być one automatycznie dostarczone przez usługodawcę portalu społecznościowego za pośrednictwem opcji "social sign – on" option. Niezależnie od powyższego, Agencja wykorzysta wyłącznie informacje, które są niezbędne do utworzenia Państwa konta oraz usunie, w przypadku uzyskania innych informacji, dane które nie są konieczne. Po utworzeniu profilu Użytkownik będzie miał możliwość uzupełniać je wszelkimi informacjami, którymi zechce się z nami podzielić jest oraz niezbędnymi dla dokonania rezerwacji.

11. Dane o osobach trzecich (Nabywcach/Pasażerach/Klientach), które gromadzimy i przetwarzamy.

Jeśli dokonacie Państwo rezerwacji usług i/lub opłaty w imieniu lub na rzecz osób trzecich, informacje, które Państwo przekażą o tych osobach będą gromadzone i przetwarzane przez Agencję na takich samych warunkach i zasadach, na jakich przetwarzane są Państwa dane osobowe. Przekazując informacje o osobach trzecich, potwierdzają Państwo, iż ta osoba jest świadoma niniejszych warunków i rozumie ich konsekwencje oraz wyraża bezwarunkową i całkowitą zgodę na gromadzenie i przetwarzanie swoich danych osobowych odpowiednio tych zgodnie z tymi zasadami i warunkami warunków, a także wyraża zgodę, na to aby dostęp do takich informacji był możliwy za pomocą zakładki "Moje konto".

12. Zbiór danych o osobach niepełnoletnich.

Jeśli jesteś osobą niepełnoletnią, zrezygnuj z korzystania z Serwisu i opuść go niezwłocznie. Serwis nie będzie wykorzystywany oraz nie jest przeznaczony dla gromadzenia danych osobowych niepełnoletnich użytkowników oraz rozpowszechnienia informacji o usługach dla dzieci, bez uprzedniej zgody ich rodziców lub opiekunów prawnych. Agencja przetwarza dane osobowe osób nieletnich wyjątkowo, w przypadku wprowadzenia tych danych do Serwisu przez ich rodziców lub przedstawicieli prawnych wyłącznie w celu stworzenia rezerwacji. Jeśli Agencja wjedzie w posiadanie informacji o korzystaniu z Serwisu przez osoby niepełnoletnie i przekazywaniu przez te osoby ich danych osobowych, bądź w wypadku otrzymania prośby usunięcia takich danych od rodziców niepełnoletnich lub ich przedstawicieli prawnych, takie dane będą usuwane bez zbędnej zwłoki a Agencja podejmie wszelkie starania aby nie gromadzić i nie przetwarzać danych osobowych osób nieletnich.

13. Automatyzowany zbiór danych i pliki cookies.

Jak większość witryn i aplikacji mobilnych, automatycznie gromadzimy informacje o Państwie, poprzez pliki cookies i plug-iny portali społecznościowych, pod warunkiem, że wyraziliście na to zgodę (na przykład przez banner w Serwisie lub ponowne skorzystanie z Serwisu) w celu optymalizacji usług i funkcjonalności Serwisu. Podczas korzystania z serwisu następuje automatyczne gromadzenie informacji o urządzeniu, które wykorzystujecie Państwo dla przeglądania serwisu, na przykład, oprogramowanie, system operacyjny, adres IP, źródło linków i serwisu, strony internetowe, na które przechodzicie, linki, które wykorzystywaliście dla dostępu do tego Serwisu itd. (powyżej dokładna informacja o kategoriach przetwarzanych danych). Takie automatyczne gromadzenie danych realizuje się w celu zapewnienia komfortu podczas korzystania z Serwisu i zapobiegania nadużyciom. Jeśli dla logowania wykorzystujecie Państwo portale społecznościowe, odpowiednio do warunków przekazywania informacji przez dostawcę usług i ustawień poufności możemy otrzymywać od nich Państwa dane i preferencje z tych serwisów. Automatyczne gromadzenie niektórych danych i wykorzystanie technologii „cookies” oraz „web beacon” sprzyja polepszeniu funkcjonalności Serwisu i

opracowaniu maksymalnie wygodnych dla korzystania usług Serwisu, a także pomaga nam oceniać efektywność kampanii reklamowych i marketingowych, oraz proponować informacje, które mogą być dla Państwa najbardziej ciekawe i pożyteczne. Pliki "cookies" – to niewielkie pliki tekstowe, które mogą być zapisane na komputerze (czy innym urządzeniu) podczas pierwszych odwiedzin Serwisu, a następnie pozwalają rozpoznać urządzenie podczas każdej kolejnej wizyty (na przykład, zapamiętanie loginu dla wejścia w rozdział „Moje konto”). Ogólnie, wykorzystujemy (i) funkcjonalne pliki cookies, które nie wykorzystują dane osobowe, i (ii) pliki cookies, które pomagają zbierać ogólne dane o użytkowniku traffic i interakcje, po to, żeby mogliśmy zaproponować lepsze warunki korzystania Serwisem i indywidualne propozycje reklamowe. Możemy także wykorzystywać usługi zaufanych stron trzecich, które od naszego imienia śledzą tę informację. Można wybrać opcję, żeby urządzenie za każdym razem, kiedy ustalono pliki cookies — upominało o tym, lub blokować pliki cookies. Jednak, w przypadku blokowania, pewne funkcje mogą być niedostępne, a niektóre nasze serwisy mogą nie pracować we właściwy sposób.

14. Google Analytics.

Wykorzystujemy Google Analytics — narzędzie do analizy statystyk serwisów internetowych, które pomaga nam zrozumieć, w jaki sposób użytkownicy korzystają z naszego Serwisu. Google Analytics zbiera dane o: przeglądarce, typie urządzenia, modelu urządzenia, lokalizacji, kraju, mieście, dostawcy usług, rozdzielczości ekranu (na urządzeniu mobilnym), czasie przebywania na stronie internetowej, języku, systemie operacyjnym, odwiedzonych stronach w Serwisie. Google może przekazywać i zachowywać informacje, wygenerowane przez pliki cookies o użyciu Serwisu (w szczególności adres IP użytkownika) na serwerach, znajdujących się poza granicami Europy (np.: w USA). Google wykorzystuje informację w celu badania sposobów korzystania z Serwisu, przygotowania sprawozdań o działalności Serwisu i propozycji innych dodatkowych usług. Google może przekazywać tę informację osobom trzecim, jeśli wymaga tego prawo, albo w przypadku przetwarzania informacji przez osoby trzecie w imieniu Google'a. Agencja w żaden sposób nie wpływa na funkcjonowanie plug-inów i przekazywanie informacji do Google Analytics. Cel i objętość informacji gromadzonej przez Google Analytics i inne portale społecznościowe, a także późniejsze przetwarzanie danych i praw użytkowników oraz ustawienia bezpieczeństwa danych użytkownika, można znaleźć w rozdziale o polityce poufności w serwisach wskazanych osób trzecich. Pliki cookies Google Analytics tracą ważność w ciągu 730 dni (ustawienie domyślne) i będą przechowywane na Państwa urządzeniu przez ten okres czasu, chyba że ręcznie je usuniesz.

15. Plug-iny portali społecznościowych.

W przypadku, gdy współdziałacie z plug-inami portali społecznościowych, realizowanymi w naszym Serwisie (na przykład, przycisk „Like”, który nadaje „Facebook Ireland Ltd” w Irlandii, przycisk „Twitter”, który nadaje „Twitter Inc” w USA, albo przycisk „Instagram”, który nadaje „Instagram, LLC” w USA) albo korzystacie z naszego Serwisu, zawierającego plugin, Państwa urządzenie nawiązuje bezpośrednie połączenie z serwerami odpowiedniego operatora portalu społecznościowego. Zgodnie z naszą wiedzą, operatorzy portali społecznościowych otrzymują informację przez swoje plug-iny dotyczące korzystania przez Państwa z Serwisu, a mianowicie: dane o systemie operacyjnym, przeglądarce, adres-IP, kontent, aktualnie pobierane treści, poprzednio załadowane treści, a także datę/czas ich przeglądania. Dzięki temu operator portalu społecznościowego może stworzyć profil dotyczący zachowań użytkownika, a także dodać tę informację do odpowiedniego profilu na portalu społecznościowym. Ewentualnie, taki profil może być do Państwa dostosowany, nawet jeśli nie jesteście zarejestrowani lub zalogowani na danym portalu społecznościowym. Należy pamiętać, że nie mamy konkretnej wiedzy na temat treści przekazywanych lub wykorzystywanych przez zewnętrznych dostawców portali społecznościowych. Prosimy uzyskać te informacje bezpośrednio od konkretnego operatora portalu społecznościowego i zapoznać się z ich politykę prywatności w celu uzyskania szczegółowych informacji na temat gromadzenia i przekazywania danych osobowych, przysługujących praw oraz sposobów ustawień prywatności. Jeśli nie chcecie Państwo, żeby dane osobowe były przekazywane w taki sposób, rekomendujemy wylogować się z danego portalu społecznościowego przed użyciem Serwisu.

16. W jaki sposób korzystamy ze zgromadzonej informacji o użytkownikach i stronach trzecich.

Korzystamy ze zgromadzonej poufnej informacji w celu świadczenia wybranych usług; komunikacji w sprawie zamówionych Usług: wysłania potwierdzenia rezerwacji; realizacji, przetwarzania i redagowania rezerwacji; nadania pomocy technicznej i obsługi klientów podczas korzystania z Serwisu i oferowanych w nim usług; nadania informacji o istniejących i przyszłych usługach i ofertach, w przypadku gdy użytkownik wyraził zgodę na takie użycie; udoskonalenia funkcjonalności i jakości Serwisu; udzielania odpowiedzi na pytania i komentarze; naliczania bonusów, gdy użytkownik bierze udział w naszych

programach lojalnościowych; zachęcenia do udziału w ankietach i udzielaniu informacji zwrotnych; wyznaczenia usług, które mogą zainteresować użytkownika; rozpatrywania skarg; powiadamiania o możliwych niezgodnych z prawem lub bezprawnych działaniach; rozwiązywania wszelkich kwestii, które mogą powstać na podstawie lub w związku z przestrzeganiem Warunków korzystania; w innym celu, koniecznym dla wykonania naszych zobowiązań umownych, o których powiadomimy Państwa. Dane karty płatniczej są wykorzystywane w celu potwierdzenia opłaty za rezerwację, których dokonują Państwo za pomocą Serwis. Należy pamiętać, iż świadczenie usług może nie być możliwe, jeśli nie podaliście Państwo wszystkich wymaganych danych osobowych. Po otrzymaniu Państwa zgody będziemy również przetwarzać dane osobowe (imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej i preferencje) w celu wysyłania okresowych wiadomości elektronicznych (newsletterów), a także wiadomości w trybie Push o naszych usługach, ofertach specjalnych, promocjach i dodatkowych usługach. Agencja dąży do realizacji wszystkich usług na najwyższym poziomie. Możemy więc powiadamiać Państwa o statusie dokonanej rezerwacji za pośrednictwem poczty elektronicznej i/lub nadsyłać informację z listą ofert w naszym Serwisie, które mogą Państwa zainteresować, a także być związane z wybranymi przez Państwa Usługami, wyłącznie w przypadku wyrażenia przez Państwa zgody. Jeśli nie chcecie Państwo otrzymywać takich komunikatów elektronicznych, możecie zrezygnować z ich otrzymywania.

17.Przekazanie danych.

W zakresie, w jakim jest to konieczne dla prawidłowego świadczenia wybranych i zarezerwowanych usług, przekazujemy Państwa dane osobowe osobom trzecim, we wskazany poniżej sposób. Agencja może przekazywać Państwa dane następującym podmiotom i w zakresie, niezbędnym dla świadczenia wybranych i zarezerwowanych usług: Operatorom usług, w szczególności hotelom, liniom lotniczym, które świadczą zarezerwowane usługi. Wszystkie usługi, oferowane przez osoby trzecie, są oddzielnie oznaczone w naszym Serwisie. Nie podajemy adresu Państwa poczty elektronicznej do tych operatorów, chyba że jest to niezbędne dla świadczenia usług, które Państwo zarezerwowali. Mają oni prawo do wykorzystania tych danych tylko w celach związanych ze świadczonymi Państwu usługami. Zalecamy jednak zapoznanie się z polityką ochrony danych osobowych każdego operatora, który świadczy usługi przez nasz Serwis. Należy pamiętać, że operatorzy ci mogą skontaktować się z Państwem w celu uzyskania dodatkowych informacji, pomocy z rezerwacją Usług, lub odpowiedzieć na Państwa komentarze w takim stopniu, jakim jest to konieczne do świadczenia ich usług; Niezależnym operatorem (dostawcom usług), którzy oferują usługi i działają w naszym imieniu, a także operatorom, którzy przetwarzają dane kart płatniczych, analitykom biznesowym, menedżerom ds. Obsługi klienta, konsultantom ds. Marketingu, ekspertom, którzy dystrybuują kwestionariusze lub inne oferty i są odpowiedzialni za zapobieganie oszustw z wykorzystaniem kart płatniczych. Możemy również zezwolić niezależnym operatorom na korzystanie z danych w naszym imieniu, jeśli jest to wymagane do prawidłowego funkcjonowania Serwisu lub wysyłania wiadomości on - line, które mogą Państwa zainteresować. Niezależni operatorzy uzyskują dostęp i zbierają informacje niezbędne do ich pracy. Nie mogą oni udostępniać tych danych ani używać ich do innych celów. I zobowiązani są do przestrzegania niniejszej polityki prywatności. Partnerom biznesowym, wspólnie z którymi oferujemy produkty i usługi lub ich produkty i usługi, oferowane przez Serwis, o ile zgodziliście się na wykorzystanie przez nich tych danych. Użytkownicy mają możliwość sprawdzić do jakiej niezależnej firmy należą wybrane Usługi. W tym wypadku podajemy tylko imię partnera handlowego lub jego imieniu towarzyszy naszemu. Jeśli zaakceptują Państwo ich usługi, istnieje możliwość, iż udostępnimy Państwa dane partnerowi. Prosimy zwrócić uwagę na fakt, iż nie kontrolujemy polityki poufności takich partnerów biznesowych; Możemy udostępniać dane osobowe firmom stowarzyszonym z Agencją lub przedstawicielom grup, agentom, pracownikom lub partnerom w zakresie niezbędnym do świadczenia naszych usług.

18. Transgraniczny przekaz danych.

W celu świadczenia usług na odpowiednim poziomie Agencja może przekazywać Państwa dane osobowe odbiorcom znajdującym się poza terytorium Rzeczypospolitej Polski. Gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych może odbywać się na serwerach oraz innych nośnikach, posiadanych/wynajmowanych przez Agencję, operatorów lub niezależnych wykonawców, którzy mogą znajdować się w dowolnym kraju na świecie (w tym między innymi w krajach Unii Europejskiej lub Europejskiego obszaru gospodarczego, USA, Kanady). Wszelkie transgraniczne przekazy danych ograniczają się do tych kategorii danych i odbiorców niezbędnych do przestrzegania Regulaminu, niniejszych przepisów oraz do świadczenia zamówionych Usług.

19. Jak chronimy dane osobowe?

Dokładamy wszelkich starań, aby Państwa wizyta oraz korzystanie z naszej strony internetowej było jak najbezpieczniejsze. Przekazywanie informacji pomiędzy komputerem użytkownika a serwerem Agencji jest zabezpieczone protokołami bezpieczeństwa, które zwiększają bezpieczeństwo podczas tej procedury. Dane i informacje są przetwarzane i przechowywane przez Agencję przy zastosowaniu odpowiednich środków bezpieczeństwa, spełniających wymogi polskiego prawa. Więcej informacji na temat używanych przez nas środków bezpieczeństwa można znaleźć w rozdziałach o "Bezpieczeństwie płatności na Tickets.pl", "Polityce zwalczania nadużyć", "Systemie Zwalczania Nadużyć Finansowych".

20. Prawa użytkownika.

Zgodnie z artykułem 24 Ustawy o ochronie danych osobowych, Użytkownik ma prawo dostępu do własnych danych osobowych, ich poprawiania, usuwania oraz przenoszenia. W przypadku chęci skorzystania z powyższego prawa prosimy o kontakt z Działem Obsługi lub przesłanie swoich pytań na adres Agencji.

21. Wprowadzanie zmian.

Agencja, według własnego uznania, może dokonać zmian w Polityce Prywatności. Oprócz publikacji zmian w polityce prywatności w Serwisie, Agencja, nie ma obowiązku informowania o nich Użytkownika, zmiany te wchodzi w życie z datą publikacji. Państwo zobowiązani są do samodzielnego i regularnego sprawdzania zmian Polityki Poufności. Potwierdzenie i zgadzanie się, że przyjęcie przez Państwo tych przepisów i/lub użycie tego Serwisu z momentu publikacji zmian zostanie uznane za pełną i bezwarunkową zgodę Państwa na zmienioną politykę. Jeśli nie akceptujecie zmodyfikowanej polityki poufności, należy zaprzestać korzystania z Serwisu.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://tickets.pl/avia/content/private.html>

TRIPSTA

Warunki rezerwacji

Wykorzystanie strony internetowej

Warunkiem korzystania z tej strony jest zagwarantowanie, że (1) jesteś osobą pełnoletnią (w wieku nie mniej niż 18 lat); (2) posiadasz upoważnienia prawne do stworzenia wiążącego zobowiązania prawnego; (3) będziesz korzystać z tej strony zgodnie z niniejszymi Zasadami i Warunkami; (4) będziesz korzystać wyłącznie z tej strony w toku załatwienia legalnej rezerwacji dla siebie lub dla innej osoby, do działania w imieniu której jesteś upoważniony; (5) poinformujesz innych takich osób o Zasadach i Warunkach, które są stosowane do rezerwacji, dokonanej przez Ciebie w ich imieniu, w tym o wszystkich regułach i ograniczeniach, które ich dotyczą; (6) wszystkie informacje, podane przez Ciebie na tej stronie, są prawdziwe, ścisłe, aktualne i wyczerpujące oraz (7) w razie posiadania konta na niniejszej stronie będziesz chronić dane swojego konta, kontrolować i ponosić całkowitą odpowiedzialność za każde wykorzystanie swojego konta przez Ciebie lub dowolną inną osobę. Pozostawiamy za sobą prawo według własnego uznania odmówić dowolnej osobie dostępu do niniejszej strony i usług, które oferujemy, w dowolnej chwili i z dowolnej przyczyny, w tym (lecz nie ograniczając się do poniższej informacji) za złamanie niniejszych Zasad i Warunków.

1. Definicje

Terminy „**my**” i „**nasz**” dotyczą Tripsta S.A., jednej z największych turystycznych agencji interaktywnych w Europie, która dysponuje szeroką ofertą stron internetowych o tematyce turystycznej, które prowadzą działalność pod marką handlową Tripsta. Nasze dane kontaktowe można znaleźć w końcu tych Zasad i Warunków (zob. punkt *Korespondencja* poniżej).

Dane kontaktowe można znaleźć na naszej stronie internetowej w zakładce Kontakt.

Terminy „**ty**” i „**twój**” dotyczą klienta, który wchodzi na naszą stronę, dokonuje rezerwacji za pomocą naszej strony lub w inny sposób korzysta z naszych usług.

Oprócz tego, w celu niniejszych Zasad i Warunków następujące wyrazy lub zwroty posiadają podane poniżej znaczenia, jeżeli o ile w kontekście nie podano inaczej:

„**Rezerwacja**”: dowolne zamówienie towarów lub usług, którego dokonujesz na **naszej** stronie i które jest potwierdzone lub zaakceptowane przez **nas**. Akceptacja zostanie dokonana przez **nas** (i zostanie zawarta odpowiednia umowa), kiedy otrzymamy od Ciebie pełną kwotę zapłaty i wyślemy potwierdzenie przez pocztę elektroniczną (od nas lub od odpowiedniego dostawcy usług turystycznych).

„**Agent ds. rezerwacji**” lub „**Agent turystyczny**”: Turystyczna agencja interaktywna zarządzająca stroną tripsta.pl, która w toku swojej działalności udziela konsultacji i informacji i występuje jako pośrednik w toku realizacji umów w zakresie podróży. My jako agent turystyczny i nasza witryna występujemy jako łącznik w transakcjach z udziałem dostawcy usług turystycznych.

„**Klient**” lub „**Zleceniodawca**”: Osoba, która dokonuje rezerwacji, lub osoba, w której imieniu były uzgodnione świadczone przez nas usługi i która zaakceptowała te warunki.

„**Usługa**” / „**Usługi**”: usługa / usługi, oferowane przez naszą stronę, na przykład rezerwacja usług transportowych.

„**Oплата za usługi**”: oznacza część Twojej łącznej wartości usług, wyświadczonych Tobie w naszym imieniu, jak to podano na stronie potwierdzenia i w piśmie elektronicznym, które obejmuje świadczone przez nas usługi.

„**Dostawca usług turystycznych**” / „**Dostawcy usług turystycznych**” lub „**Dostawca**” / „**Dostawcy**”: Linie lotnicze i / lub dowolny inny dostawca produktu i / lub usługi w zakresie podróżowania, z którym klient zawiera umowę i który z przestrzeganiem właściwych zasad i warunków ponosi odpowiedzialność za wykonanie usługi.

„**Strona**”: oznacza stronę <http://www.tripsta.pl>.

2. Rezerwacja za pośrednictwem naszej strony internetowej

2.1. Przy rezerwacji za pośrednictwem naszej strony internetowej:

- Zgadzasz się z tym, aby przestrzegać warunków niniejszej umowy i dowolnych dodatkowych warunków dowolnego dostawcy, które dotyczą Twojej rezerwacji, organizacji podróży lub wykorzystania dowolnej treści strony internetowej. Zgadzasz się w swoim imieniu i w imieniu osób, których reprezentujesz, przestrzegać wszystkich takich zasad i warunków, w tym wypłat wszystkich kwot w określonych terminach.
- Wyrażasz zgodę na to, że, bez względu na okoliczności, jakkolwiek wypłacona przez nas rekompensata finansowa nie będzie mogła przekroczyć ceny zakupu biletu po odliczeniu kwoty odpowiadającej opłacie serwisowej.
- Wyrażasz zgodę na to, że w przypadku napotkania jakiegokolwiek związanego z rezerwacją problemu, który wystąpi podczas Twojego pobytu na lotnisku, zobowiązujesz się do poproszenia nas o pomoc w pierwszej kolejności, zanim podejmiesz inne działania. Należy zastosować się do wszelkich zaproponowanych przez nas rozwiązań, a jakiegokolwiek odstępstwa dopuszczalne są jedynie po uzyskaniu naszej wyraźnej zgody.
- Zgadzasz się z tym, że każde złamanie dowolnych takich zasad i warunków może doprowadzić do (a) anulowania rezerwacji lub kupna, (b) konfiskaty dowolnych środków pieniężnych zapłaconych za Twoją rezerwację lub kupno, (c) rezygnacji z udzielenia dostępu do właściwych produktów lub usług związanych z podróżą, i (d) naszego prawa obciążyć Twoje konto dowolnymi kosztami, które poniesiemy w wyniku takiego wykroczenia.

- Oświadczasz i gwarantujesz, że (a) osiągnąłeś odpowiedni wiek dla korzystania z naszych usług i strony internetowej i możesz podejmować zobowiązania prawne w związku z takim wykorzystaniem, (b) zgodnie z prawem jesteś upoważniony do działania w imieniu lub na rzecz każdej osoby, objętej rezerwacją i akceptować niniejsze Zasady i Warunki w ich imieniu, i (c) podane przez Ciebie informacje są prawdziwe i poprawne.
- Ponosisz odpowiedzialność za informowanie innych takich osób o wszystkich zasadach i warunkach, które dotyczą organizacji ich podróży. Rozumiesz, że ponosisz odpowiedzialność finansową za każde wykorzystanie naszych usług lub strony internetowej przez Ciebie lub tych osób, które korzystają z Twojego imienia użytkownika lub konta.
- Ponosisz odpowiedzialność za swoje czynności na stronie (w tym finansowe oraz inne), w tym ewentualne wykorzystanie Twojego imienia użytkownika i hasła.

3. Odpowiednie umowy

3.1. Twoja umowa z nami

Sprzedajemy rozmaite produkty turystyczne i usługi od różnych dostawców usług turystycznych. Jako agent ds. rezerwacji / agent turystyczny występujemy jako pośrednik dla towarów i usług, które nie są dostarczane bezpośrednio przez nas. Nie jesteśmy jednym z dostawców takich produktów i usług. Przy rezerwacji za pomocą naszej strony internetowej zawierasz osobną umowę z takimi dostawcami usług turystycznych w związku z takimi produktami i usługami. W ten sposób nie jesteśmy stroną stosunków wynikających z umowy wobec produktów i usług, które zamawiasz na naszej stronie, o ile nie zaznaczono inaczej.

Dowolne pytania lub problemy związane z produktem muszą być kierowane do dostawcy usług turystycznych. Nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za produkty i usługi turystyczne, i nie składamy żadnych oświadczeń i nie udzielamy żadnych gwarancji (wyraźnych lub dorozumianych) o przydatności lub jakości produktów i usług turystycznych, podanych na stronie internetowej.

3.2. Twoja umowa z dostawcą usług turystycznych

Do wszystkich produktów i usług, których rezerwacja została dokonana za pośrednictwem naszej strony internetowej, będą stosowane zasady i warunki dostawcy usług turystycznych (w tym zasady stosowania taryf linii lotniczych), na dodatek do zasad wymienionych w niniejszym tekście. Zasady i warunki dostawcy usług turystycznych mogą zawierać przepisy dotyczące procedury opłaty, niewykonania zobowiązań pieniężnych, odpowiedzialności, anulowania, zmian w rezerwacji i zwrotu środków pieniężnych (jeżeli one występują), a także dowolnych innych ograniczeń, więc zalecamy rzetelne przeczytanie tych zasad. Ponosisz odpowiedzialność za przestrzeganie dowolnych warunków linii lotniczych lub innych dostawców usług turystycznych w zakresie pracy stoisk z odprawą, powtórnego zatwierdzenia lotów lub w innych sprawach. Określone trasy mogą wymagać biletu powrotnego, zależnie od narodowości pasażera lub ograniczeń wynikających z polityki linii lotniczej. Z tego powodu prosimy zwrócić się do swojego konkretnego dostawcy usług turystycznych w celu uzyskania pełnej informacji w sprawie obowiązujących zasad i warunków.

4. Rezerwacja

4.1. Wartość

Ceny są potwierdzane na końcowym etapie rezerwacji w chwili, kiedy naciskasz „Kup teraz”, „Dokonaj rezerwacji”, „Rezerwacja” itd., zależnie od nabytego produktu.

4.2. Opłata usług

Korzystając z naszej strony dla rezerwacji produktów i / lub usług, pozwalasz nam występować w charakterze Twojego przedstawiciela w toku rezerwacji produktów i / lub usług od wybranego dostawcy usług turystycznych i dokonywać opłaty takich produktów lub usług w Twoim imieniu w miarę potrzeby. Odpowiednio, będziemy pobierać od Ciebie opłatę usług zależnie od tego, jaki produkt rezerwujesz. Każda pobierana opłata będzie pokazana przed Twoją akceptacją rezerwacji.

4.3. Potwierdzenie rezerwacji

Po zakończeniu rezerwacji otrzymasz potwierdzenie przez e-mail z numerem rezerwacji. Właśnie wtedy nabiera mocy prawnej Twoja umowa dotycząca zamówionych produktów i usług. W takim potwierdzeniu wysłanym przez e-mail będą podane wszystkie szczegóły Twojej rezerwacji. Dalej sprawdzimy, czy Twoja rezerwacja została w należyty sposób wpisana do systemu rezerwacji linii lotniczych lub dostawcy usług turystycznych i żeby Twoja opłata została w należyty sposób uiszczona.

Jeżeli chodzi o rezerwacji lotu, to nasze zobowiązanie w zakresie wydania biletu będzie wykonane pod warunkiem otrzymania od Ciebie opłaty w postaci wolnych środków.

Co dotyczy opcji „szczególnych zapotrzebowań” dotyczących dowolnych produktów (np. posiłków, udogodnień dla osób niepełnosprawnych, dziecięcych krzeseł itd.), nie możemy zagwarantować wykonanie dowolnych takich zapotrzebowań, lecz prześlemy te prośby dostawcy usług turystycznych. Otrzymanie odpowiedzi od dostawcy usług turystycznych w sprawie uwzględnienia takich szczególnych zapotrzebowań pozostaje w zakresie Twojej odpowiedzialności.

4.4. Zmiany i anulowanie

4.4.1. Zmiany i anulowanie – przez Ciebie

Twoja możliwość anulowania lub zmiany zarezerwowanego produktu lub usługi turystycznej i sposób ich realizacji będą zależeć od konkretnych przepisów stosowania taryf linii lotniczych lub innych warunków dostawcy usług turystycznych. Więc anulowanie lub zmiana zamówionych produktów lub usług mogą być niemożliwe, lub mogą powstać szczególne wymagania, które należy uwzględnić.

Chociaż informacja o Twojej możliwości zmiany lub anulowania rezerwacji występuje w trybie online w toku rezerwacji i zostanie Ci ona przesłana w potwierdzeniu e-mail, w zakresie Twojej odpowiedzialności pozostaje obowiązek zapoznania się z konkretnymi przepisami i warunkami dostawcy w sprawie anulowania lub wprowadzenia zmian, ponieważ zakłada się, że przeczytałeś i zaakceptowałeś je w chwili dokonania rezerwacji.

Prośbę dotyczącą zmiany i/lub anulowania możesz przesłać tutaj. Po tym otrzymasz list elektroniczny z prośbą o potwierdzenie, żebyśmy mogli wykonać Twoje żądanie. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz takiego zawiadomienia, ponosisz całkowitą odpowiedzialność za zwrócenie się do nas w celu ustalenia faktu otrzymania Twojego podania i jego realizacji. Nie ponosimy odpowiedzialności w przypadku, jeżeli z dowolnych przyczyn technicznych proces komunikacji nie był zakończony.

Wiele linii lotniczych oraz innych dostawców nie pozwalają na zmianę danych osobowych. Jeżeli występuje taka możliwość, staramy się realizować taką zmianę, lecz prosimy uwzględnić, że większość linii lotniczych i dostawców traktuje zmianę danych osobowych jak anulowanie, do którego będą stosowane zwykłe warunki i opłaty.

Jeżeli dokonujesz jakichkolwiek zmian swojej rezerwacji (anulowania lub zmiany), na dodatek do zasad i warunków Twojego dostawcy (dostawców) będą stosowane nasze serwisowe opłaty, które mogą być podane w potwierdzeniu rezerwacji. Te opłaty pokrywają ponoszone przez nas koszty administracyjne i nie obejmują opłat pobieranych bezpośrednio przez dostawcę usług turystycznych.

4.4.1.1. Zwrot kosztów

Przy anulowaniu rezerwacji możesz być uprawniony do częściowego zwrotu kosztów. Na dodatek do zasad i warunków anulowania Twojego dostawcy (dostawców) będą stosowane nasze opłaty, które mogą być podane w pokwitowaniu lub potwierdzeniu rezerwacji.

Część ceny nabycia (jeżeli ono występuje) zostanie Ci zwrócona, jak tylko otrzymamy z powrotem środki od dostawcy (dostawców). Przekazujemy Ci środki w tym zakresie, w którym otrzymujemy z powrotem środki od dostawcy. Nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie przez dostawcę jego zobowiązań w zakresie zwrotu kosztów.

Jeżeli przyczyna Twojego anulowania jest objęta warunkami Twojej polisy ubezpieczeniowej, możesz odzyskać opłaty z tytułu anulowania u swojego ubezpieczyciela. Ta zasada jest również stosowana wtedy, gdy nabyłeś naszą usługę gwarantowanego zwrotu kosztów w przypadku anulowania; jeżeli

przyczyna Twojego anulowania jest objęta warunkami naszej polityki gwarantowanego zwrotu kosztów, Ty lub Twoi najbliżsi krewni (zależnie od okoliczności) mogą być uprawnieni do zwrotu Twojej opłaty z tytułu anulowania.

Jeśli zdecydujesz się na anulowanie bądź zmianę rezerwacji, nasza opłata serwisowa, a także wszelkie zniżki zaoferowane od ceny biletu (w tym wszelkiego rodzaju obniżki specjalne, takie jak vouchery itd.) naliczone w momencie rezerwacji nie będą podlegały zwrotowi.

Jeżeli rezerwujesz dowolny z naszych produktów lub usług, w tym loty, lecz nie stawiasz się na odprawę, lub w celu innego sposobu skorzystania z takiego produktu lub usługi („niestawienie się”), nie będziesz uprawniony do zwrotu kosztów. Zgodnie z polityką odpowiednich linii lotniczych możesz jednak być uprawniony do zwrotu dowolnego podatku z tytułu wyjazdu, który ewentualnie zapłaciłeś za lot (z wyjątkiem ofert tanich lotów).

4.4.1.2. Anulowanie lub zmiana rezerwacji lotu

Jeżeli chodzi o rezerwację lotów prosimy zwrócić uwagę, że jeśli anulowanie oznacza, że linie lotnicze pobierają opłaty za anulowanie, lub jeśli zmiana oznacza, że wartość Twojej rezerwacji wzrosła, to będziesz musiał zapłacić te dodatkowe opłaty lub koszty, na dodatek do naszych opłat podanych w Twoim pokwitowaniu lub potwierdzeniu rezerwacji.

Warunkami anulowania i zmiany tanich lotów są obowiązujące warunki linii lotniczych. Należy bezpośrednio skontaktować się z liniami lotniczymi, żeby anulować lub zmienić tanie loty. Z reguły taryfy na tanie loty nie podlegają zwrotowi. Jeżeli postanowisz anulować swój lot operowany przez tanie linie lotnicze, opłata naszych usług i wszystkie opłaty za wprowadzenie zmian nie podlegają zwrotowi. Jeżeli przyczyna Twojego anulowania jest objęta warunkami dowolnej nabytej przez Ciebie polisy ubezpieczeniowej, możesz otrzymać z powrotem dowolne obowiązujące taryfy lub opłaty za anulowanie od ubezpieczycieli.

Należy zwrócić uwagę, że loty muszą być odebrane wg kolejności ich podania w potwierdzeniu Twojej rezerwacji lub w bilecie elektronicznym. Jeżeli nie planujesz wylecieć zgodnie ze swoją rezerwacją prosimy jak najszybciej skontaktować się z liniami lotniczymi, żeby uzgodnić ewentualne opcje działania. Jeżeli nie zarejestrujesz się we właściwym czasie dla potwierdzonej rejestracji, linie lotnicze mogą zarejestrować Twoje „niestawienie się”, co może skutkować dodatkowymi opłatami i / lub anulowaniem całej Twojej trasy lotu i / lub unieważnieniem Twojego biletu.

Jeżeli chcesz anulować rezerwację z powodu niemożliwości spełnienia wymagań do paszportu, wizy oraz innych wymagań imigracyjnych, które dotyczą Twojej trasy, nadal będą stosowane zasady i warunki linii lotniczych i nie będziemy ponosić żadnej odpowiedzialności za wszelkie poniesione koszty.

4.4.2. Zmiany i anulowanie – przez dostawcę

Tvoja umowa z dostawcami może pozwolić im anulować lub zmieniać rezerwację. Dołożymy wszelkich starań, żebyś był niezwłocznie poinformowany o dowolnych istotnych zmianach, jak tylko dowiemy się o takiej zmianie, jeżeli jest jeszcze czas przed Twoim wyjazdem, lecz nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek związane z tym zmiany i poniesione koszty. Zgodnie z zasadami i warunkami dostawcy, zawsze będziesz miał wybór: zaakceptować zmianę, zaakceptować alternatywną ofertę, jeżeli jest ona oferowana przez dostawcę, lub anulować rezerwację i otrzymać z powrotem dowolne środki pieniężne. Nie gwarantujemy zwrotu jakichkolwiek środków pieniężnych.

Nasza oferta „Best Price Mix” obejmuje najtańsze połączenia lotów, mogą więc Państwo otrzymać różne numery biletów od różnych linii lotniczych, na każdy odcinek podróży. Należy zwrócić uwagę na to, że do każdego biletu zastosowanie mają oddzielne postanowienia umowne danej linii lotniczej.

4.4.2.1. Zmiany w rozkładzie lotów

Czas lotów podany w potwierdzeniu Twojej rezerwacji może zmienić się w okresie między datą rezerwacji a datą faktycznego wylotu. W przypadku zajścia zmian w rozkładzie lotów, jeżeli podałeś swoje dane kontaktowe, zobowiązujemy się zawiadomić Ciebie o każdej takiej zmianie. Tym niemniej w zakresie Twojej odpowiedzialności pozostaje sprawdzenie rezerwacji lotu (i wszystkich następnych lotów) w liniach lotniczych zgodnie z Twoim potwierdzeniem. Zdecydowanie polecamy zwrócić się do

linii lotniczych co najmniej za 72 godziny przed zaplanowanym czasem wylotu każdego lotu. Należy zwrócić uwagę, że dla niektórych linii lotniczych potwierdzenie wylotu jest obowiązkowe. Nie mamy żadnej kontroli nad zmianami w rozkładzie lotów i nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za koszty, które mogą powstać w wyniku takich zmian.

4.4.3. Anulowanie – przez nas

W przypadku oczywistego błędu (w tym dowolnego błędu w toku wprowadzania danych, błędu w obliczeniach lub technicznego błędu), w którego wyniku jest wyświetlana wartość, która wyraźnie jest wynikiem błędu, pozostawiamy sobie uprawnienia do anulowania Twojej rezerwacji, nawet jeżeli była ona automatycznie przez nas potwierdzona. Zostaniesz niezwłocznie zawiadomiony o tym, żeby mieć możliwość dokonania rezerwacji w poprawnej cenie, jeżeli wyrazisz takie życzenie. W każdym bądź razie nie będziesz uprawniony do wymagania od nas odszkodowania na podstawie anulowania lub zwrotu związanych z tym kosztów, jeżeli one powstaną, poniesionych w związku z błędną rezerwacją, która została anulowana.

W niektórych przypadkach, na dodatek do informacji płatniczych, które podajesz, możemy wymagać też złożenia dokumentów tożsamości. Takie wymaganie może być złożone w momencie rezerwacji, w toku przetwarzania płatności lub w dowolnej chwili później. Pozostawiamy sobie prawo do anulowania rezerwacji, jeżeli nie złożysz takich dokumentów tożsamości na żądanie i nie ponosimy w tym przypadku żadnej odpowiedzialności.

Pozostawiamy sobie prawo do anulowania rezerwacji w dowolnej chwili w celach bezpieczeństwa lub obrony przed oszustwem. Z reguły, jest to związane z naszymi procesami zapewnienia bezpieczeństwa i wykrycia oszustwa, które informują o problemie ze złożoną kartą płatniczą, adresem poczty elektronicznej, który jest wykorzystywany do rezerwacji itd. W takich okolicznościach możemy anulować rezerwację, nie ponosząc za to żadnej odpowiedzialności. Powiadomienie o anulowaniu rezerwacji zostanie wysłane na adres e-mail wskazany w momencie jej dokonania.

5. Wartość i opłata

5.1. Wartość

Tripsta S.A., firma, która administruje stronę tripsta.pl, jest usytuowana w Grecji, państwie Unii Europejskiej. Tym niemniej w celu zwiększenia Twojego doświadczenia w zakresie rezerwacji kwoty do zapłaty są podawane w polskich złotych. Konwersja waluty odbywa się automatycznie w celu podania kwoty do zapłaty w polskich złotych i jest oparta o kurs konwersji w chwili czasu rezerwacji, pobrany z oficjalnych źródeł. W niektórych przypadkach kwota potrącona z Twojej karty może nieco różnić się od kwoty do zapłaty podanej na naszej stronie w związku z tym, że kurs wymiany stosowany przez operatora Twojej karty różni się od kursu, który stosowaliśmy w toku rezerwacji.

Chociaż w toku rezerwacji w trybie online kwota do zapłaty jest podawana w polskich złotych, zależnie od typu kart, używanej do transakcji, opłata może być pobrana w euro. Zostaniesz poinformowany o typie waluty na etapie płatności rezerwacji, a także przed nabyciem określonego produktu lub usługi. Między innymi, wybierając typ karty z listy rozwijanej możesz automatycznie zobaczyć walutę i ścisłą kwotę do zapłaty w danej chwili.

W przypadku, jeżeli masz kartę w euro, na ostatnim etapie rezerwacji, jak również przed nabyciem określonego produktu lub usługi zostanie pokazana łączna kwota, która będzie pobrana w euro, a także jej równoważnik w polskich złotych. Potrącona z Twojej karty kwota może różnić się od kwoty do zapłaty podanej na naszej stronie, ponieważ zależy ona od kursu wymiany stosowanego przez emitenta Twojej karty do przetwarzania transakcji, a także od ewentualnych dodatkowych kosztów lub opłat ustawionych przez Twój bank (na przykład prowizji z tytułu konwersji waluty).

Należy zwrócić uwagę, że jeżeli stosujesz kartę w walucie obcej, w związku z tym, że opłata zostanie dokonana za granicą, końcowa potrącona z Twojej karty kredytowej kwota może się różnić od kwoty do zapłaty, podanej na naszej stronie. Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek opłaty, związane z tym lub owym kursem wymiany lub ustawione przez Twój bank, jak również za jakiegokolwiek inne dodatkowe opłaty z tytułu transakcji w walucie obcej, które są pobierane przez emitenta Twojej karty w

przypadku, jeżeli brytyjski funt szterling nie jest walutą, w której emitent Twojej karty kredytowej wystawia Tobie rachunki.

5.2. Opłata

Opłata może być dokonana za pomocą sposobów opłaty, podanych na naszej stronie. Inne sposoby opłaty, które różnią się od podanych na stronie, nie są przyjmowane. Nie ponosimy odpowiedzialności za gotówkę lub czeki wysłane drogą pocztową.

Prosimy pamiętać, że dodatkowe opłaty za płatności kartą kredytową mogą się pojawić. Zostaną one przedstawione przed zakończeniem rezerwacji w obliczeniu ceny.

Dokonując rezerwacji na naszej stronie będziesz musiał podać dane karty kredytowej lub płatniczej, żeby pokryć pełną wartość Twojej rezerwacji. Może będziemy potrzebowali przekazać dane Twojej karty odpowiedniemu dostawcy usług turystycznych w celu wykonania rezerwacji. Możliwe jest występowanie określonych opłat za usługi turystyczne od łącznej kwoty Twojej rezerwacji.

Udzielasz nam lub upoważnionej trzeciej stronie zezwolenia na odbiór pełnej opłaty łącznej kwoty Twojego kupna. W razie opłaty za pomocą karty kredytowej opłata za Twoje loty może być przyjęta bezpośrednio przez linie lotnicze.

Należy zwrócić uwagę, że możesz być poproszony o przedstawienie karty płatniczej w chwili rejestracji, żeby zapewnić potwierdzenie autoryzowanego wykorzystania karty lub jakichkolwiek dodatkowych opłat.

W przypadku występowania jakichkolwiek problemów z Twoją opłatą, skontaktujemy się z Tobą w ciągu 48 godzin (lub w ciągu 24 godzin, jeżeli masz wylecieć w ciągu 48 godzin).

W przypadku, jeżeli opłata jest dokonywana za pomocą lokaty bankowej, masz przedstawić przez e-mail (lub przez faks) pokwitowanie płatnicze w ciągu 24 godzin, w przeciwnym razie rezerwacja zostanie automatycznie anulowana.

Nie ponosimy odpowiedzialności za wzrost ceny w wyniku braku zapłaty. Każdy wzrost ceny ma być opłacony przez zamawiającego przed potwierdzeniem rezerwacji.

Nie jesteśmy zobowiązani do wydania jakichkolwiek biletów, potwierdzeń, voucherów lub innych dokumentów przejazdowych przed zakończeniem procesu płatności i otrzymaniem przez nas zapłaty. Tym niemniej, we wszystkich przypadkach zamawiający nadal ponosi odpowiedzialność za opłatę zamówionych usług w pełnym zakresie.

W przypadku przetwarzania płatności za pomocą karty kredytowej osoby trzeciej, możemy żądać przedstawienia pisemnej zgody posiadacza karty. My albo dostawca usług turystycznych pozostawiamy sobie prawo tylko dostarczyć bilety elektroniczne, potwierdzenia, vouchery elektroniczne lub inne dokumenty przejazdowe pod adres płatniczy Twojej karty kredytowej lub adres poczty elektronicznej na odpowiednie żądanie emitenta karty kredytowej. Wszystkie stosowane adresy poczty elektronicznej muszą być ważne w chwili rezerwacji.

Po dokonaniu płatności i potwierdzeniu rezerwacji otrzymasz od tripsta wiadomość zawierającą wszelką niezbędną dokumentację podatkową (rachunek, faktura) na adres e-mail podany podczas rezerwacji.

W przypadku złożenia wniosku dotyczącego wystawienia faktury/rachunku należy szczególnie uważać, aby wprowadzić dane w odpowiednie pola. Korekta nieprawidłowych danych w wystawionej fakturze podlega opłacie w wysokości 40 zł.

6. Szczególne warunki i informacja o lotach

6.1. Wartość

Niektóre opłaty, tak jak opłata serwisowa, nie są wliczone w cenę biletu i są dodawane podczas dokonywania rezerwacji. Jednak informacje o taryfach, podatkach, opłatach, dopłatach i pełnej wartości biletu są podawane na różnych etapach procedury rezerwacji. Na końcowym etapie, przed potwierdzeniem rezerwacji, zostanie podany przegląd z podaniem łącznej wartości. Naciskając na

przycisk „Rezerwacja” zgadzasz się z wartością i nabyciem określonego produktu lub usługi. Po tym otrzymasz potwierdzenie swojej rezerwacji przez e-mail z podaniem wartości

6.2. Zwrot kosztów

Dla określonych przypadków w razie niemożliwości wylotu, pod warunkiem przestrzegania zasad i warunków linii lotniczych, jesteś uprawniony do wymagania zwrotu części kwoty wpłaconej w chwili nabycia określonego produktu lub usługi. Większość linii lotniczych zwraca podatki, opłaty i dopłaty pobierane od pasażerów przez lotniska i administrację państwową, jeżeli bilet nie był wykorzystany, ponieważ takie podatki, opłaty i dopłaty podlegają wypłacie lotniskom lub administracjom państwowym tylko wtedy, jeżeli pasażer rzeczywiście wyleciał. Inne podatki, opłaty i dopłaty (np. dopłata paliwowa lub dopłata z tytułu rezerwacji) nie są zwracane, za wyjątkiem przypadków nabycia biletów z elastyczną taryfą. Większość linii lotniczych wymaga wpłacenia opłaty administracyjnej dla zwrotu podatków, opłat i dopłat.

Jeśli chcesz złożyć wniosek dotyczący kwoty możliwej do zrefundowania, prześlij do nas pisemne upoważnienie tutaj. W ten sposób pozwolisz nam wykonać wszystkie czynności niezbędne dla otrzymania takiego zwrotu kosztów. Akceptujesz to, że masz do dyspozycji 12 miesięcy od dnia zaplanowanego wylotu, żeby napisać do nas i poprosić o zwrot kosztów, po czym akceptujesz to, że zostajesz pozbawiony prawa ubiegać się o zwrot kosztów.

Prosimy zwrócić uwagę, że w przypadku biletów wydanych bezpośrednio przez linie lotnicze lub w przypadku, jeżeli opłata za lot była pobrana bezpośrednio przez linie lotnicze, możesz otrzymać instrukcje w sprawie sporządzenia żądania zwrotu kosztów bezpośrednio od linii lotniczych.

Prosimy zwrócić uwagę, że zwrot kosztów może zostać wykonany tylko w formie płatności, która była wykorzystana w chwili rezerwacji i że wszystkie zwracane środki podlegają polityce odpowiednich linii lotniczych i opłacie z tytułu korzystania z usługi zwrotu kosztów. Niniejszym udzielasz nam prawo do potrącenia odpowiedniej opłaty z tytułu korzystania z usługi zwrotu kosztów od kwoty zwrotu środków, która podlega wypłacie dla Ciebie.

W przypadku zwrotu Ci kosztów po wyżej wymienionych potrąceniach odpowiednie kwoty zostaną z powrotem przekazane stronie, która przyjęła pierwotną opłatę na kartę płatniczą, wykorzystaną dla pierwotnej rezerwacji.

Zwrotowi nie podlegają żadne opłaty za usługi.

Zamawiający powinien pamiętać, że zwrot kosztów rezerwacji lotów może trwać do 6 miesięcy.

Zwrot kosztów odbędzie się tylko wtedy, kiedy otrzymamy środki pieniężne z powrotem od linii lotniczych. Nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie przez linie lotnicze ich zobowiązań w zakresie zwrotu kosztów.

6.3. Bilety elektroniczne

Wszystkie bilety sprzedane na naszej stronie są biletami elektronicznymi. Jest to sposób rezerwacji lotów bez wykorzystania papieru. Po wykonaniu rezerwacji są one przechowywane w postaci elektronicznej w systemie rezerwacji linii lotniczych. Wyślemy Ci potwierdzenie rezerwacji przez e-mail, a potem oddzielny bilet elektroniczny.

Ważne jest, żeby zamawiający otrzymał tak potwierdzenie rezerwacji, jak również bilet elektroniczny dla każdej rezerwacji. Ponieważ możesz zostać poproszony o przedstawienie liniom lotniczym numeru rezerwacji i / lub potwierdzenia w postaci listu elektronicznego jako potwierdzenia Twojej rezerwacji, polecamy zabierać ze sobą tak potwierdzenie rezerwacji, jak również bilet elektroniczny. Nie możemy ponosić odpowiedzialności za nieprzestrzeganie tych norm i zasad i stanowczo zalecamy wcześniejsze sprawdzenie tych szczegółów u linii lotniczych.

Należy przedstawić swój bilet elektroniczny w trakcie rejestracji na lot. Jeżeli nie otrzymałeś swojego biletu elektronicznego w ciągu 48 godzin, należy skontaktować się z nami przez e-mail.

Polegamy na dokładności informacji, którą podajesz i odpowiednio nie możemy ponosić odpowiedzialności za skutki w tym przypadku, jeżeli nie otrzymałeś swojego biletu elektronicznego

wskutek błędnego adresu poczty elektronicznej lub starych ustawień skrzynki elektronicznej. Należy niezwłocznie zawiadomić nas o zmianie adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu kontaktowego.

Oprócz tego, należy upewnić się, że nazwisko w Twoim paszporcie odpowiada nazwisku na bilecie i / lub potwierdzeniu rejestracji. Do zakresu Twojej odpowiedzialności należy sprawdzenie podanych informacji w toku rezerwacji, w tym (lecz nie ograniczając się do wymienionego) prawidłowe nazwiska pasażerów, loty, daty i trasa podróży. Jeżeli cokolwiek jest nieprawidłowe, to Twoim obowiązkiem jest niezwłocznie zgłosić to nam. Zostanie Ci zaoferowana cała możliwa pomoc w zakresie poprawienia wszelkich błędów; jednak my i linie lotnicze mogą ponieść ewentualne wydatki, które będziesz musiał pokryć.

Należy zwrócić uwagę, że linie lotnicze mają swoje własne normy i zasady w zakresie biletów elektronicznych. Nie możemy ponosić odpowiedzialności za brak przestrzegania tych norm i zasad i stanowczo zalecamy zawczasu sprawdzić te szczegóły w liniach lotniczych.

W wyjątkowych przypadkach, w związku z ograniczeniami biletów poza naszą kontrolą, możemy nie być w stanie przekazać linią lotniczym informacji o potwierdzonej rezerwacji, żeby zapewnić im możliwość dokonania rezerwacji. Jeżeli do tego dojdzie, postaramy się zawiadomić Ciebie w ciągu 48 godzin po potwierdzeniu i dokonać zwrot kosztów lub zaoferować alternatywną opcję. Jeżeli wybierzesz alternatywną opcję, która kosztuje drożej, niż Twoja pierwotna rezerwacja, należy pokryć różnicę.

6.4. Tanie loty

W przypadku, jeżeli tanie linie lotnicze są objęte Twoim poszukiwaniem lotów, wykonamy wyszukiwanie w bazie danych tanich linii lotniczych, a potem, jeżeli postanowisz kupić bilety, dokonamy rezerwację w Twoim imieniu. Twoja umowa zostanie zawarta z odpowiednimi tanimi liniami lotniczymi i będziesz także podlegać ich zasadom i warunkom.

Należy zwrócić uwagę na to, że możesz otrzymać przez e-mail potwierdzenie, a także osobny bilet elektroniczny bezpośrednio od tanich linii lotniczych w postaci odrębnych listów.

Tanie linie lotnicze mogą także pobierać dodatkowe opłaty za rejestrowany bagaż, odprawę na lotnisku, wybór miejsca, rozrywki w trakcie lotu (jeżeli one występują), posiłki, napoje, przekąski itd. Jakakolwiek opłata za te dodatkowe usługi nie jest zawarta w cenie Twojego biletu, jeżeli wyraźnie nie podano inaczej. Pełne informacje o takich opłatach nie zawsze są dostępne podczas rezerwacji. Z tego powodu należy sprawdzić informację o przewozie bagażu itd. na stronie internetowej linii lotniczych. Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek dodatkowo poniesione wydatki i polecamy skontaktować się z odpowiednimi liniami lotniczymi, żeby dodać dowolne dodatkowe usługi i sprawdzić wysokość opłat.

6.5. Bagaż

Polityka przewozu bagażu różni się zależnie od linii lotniczych. Z tego powodu masz sprawdzić politykę przewozu bagażu bezpośrednio w liniach lotniczych, których usługi wybrałeś. Żeby dowiedzieć się, czy Twój zarezerwowany lot obejmuje przewóz bagażu, należy sprawdzić informację o locie w liście elektronicznym, który otrzymałeś po rezerwacji.

Prosimy zwrócić uwagę na następujące rzeczy:

1) Takie linie lotnicze, jak Easyjet, Ryanair, Wizz Air, są uważane za tanie linie lotnicze i rejestrowany bagaż nie jest objęty rezerwacją lotu. Polecamy Ci dodać bagaż w trybie online przed podróżą, ponieważ szereg linii lotniczych pobiera dodatkowe opłaty za dodanie bagażu na lotnisku. Będziesz musiał podać numer rezerwacji linii lotniczych i adres poczty elektronicznej użyty do dokonania rezerwacji. Dla niektórych linii lotniczych, takich jak Easyjet, Ryanair, Wizz Air także musisz uwzględnić informacje, które były Ci wysłane w osobnym liście elektronicznym wraz z potwierdzeniem rezerwacji. Polecamy znaleźć stronę internetową linii lotniczych, których usługi wybrałeś, i skorzystać z linku „Zarządzaj swoją rezerwacją”, żeby dodać bagaż do rezerwacji.

2) Szereg przewoźników, którzy oferują pełny zakres usług (na przykład m. in. Air France i KLM) oferują ekonomiczne taryfy, które nie obejmują bagażu. Po wyborze lotu należy sprawdzić jego dane, żeby

dowiedzieć się, czy bagaż jest objęty taryfą. Jeżeli bagaż nie jest objęty taryfą, należy go zakupić. Po zakończeniu rezerwacji ta usługa dla większości przypadków będzie dostępna przez stronę linii lotniczych. Wartość dodania bagażu zwykle jest wyższa na lotnisku, więc polecamy dodać go jeszcze przed odprawą.

6.6. Osoby nieletnie bez opieki

Osoby nieletnie bez opieki – to dzieci w wieku od 5 do 12 lat, które podróżują same (wiek zależy od polityki linii lotniczych, więc prosimy zwrócić się bezpośrednio do linii lotniczych).

Wiele linii lotniczych oferuje (lub wymaga) usługę opieki osób nieletnich od chwili wsiadania do chwili spotkania osób nieletnich w końcowym punkcie trasy. Nazywa się to usługą opieki osób nieletnich bez osób towarzyszących. Usługa świadczona osobom nieletnim najpierw ma być zaakceptowana przez linie lotnicze. Jednak polityki linii lotniczych wobec osób nieletnich bez osób towarzyszących się różnią. Na przykład, zależnie od linii lotniczych usługą opieki osób nieletnich bez osób towarzyszących często jest obowiązkowa dla dzieci w wieku od 5 do 14 lat, lecz nieobowiązkowa dla nastolatków (w wieku od 15 do 17 lat). Prosimy nie zapomnieć o tym i sprawdzić konkretną politykę linii lotniczych, a także wysokość opłat, pobieranych przez linie lotnicze, oraz ich usługi.

Młodsze dzieci (z reguły, w wieku do 5 lat) często nie są uprawnione do usługi opieki osób nieletnich i im muszą towarzyszyć starsi pasażerowie, które podróżują tym samym lotem o w tym samym pomieszczeniu pasażerskim. Tym niemniej, pasażerowie w wieku od 12 do 17 lat, które są traktowane jako dorośli w toku obliczenia taryf, nie są uprawnieni do towarzyszenia osobom nieletnim w razie braku pasażera w wieku powyżej 18 lat.

Usługa opieki osób nieletnich bez osób towarzyszących zwykle jest płatna. W przypadku usługi dla małoletnich bez opieki linia lotnicza chce zazwyczaj wiedzieć kto odstawia osobę małoletnią na lotnisko wylotu oraz kto będzie odbierał tę osobę po przylocie. Często jest wymagany dokument tożsamości przyjmującej osoby dorosłej. Niezastosowanie się do tego wymagania może spowodować nieprzyjemne opóźnienia lub kłopoty, więc należy się przekonać, że wiesz o oczekiwaniach linii lotniczych w tym zakresie.

Należy zwrócić uwagę, że osoby nieletnie, które wyjeżdżają za granicę swoich państw bez osoby towarzyszącej lub z kimś, kto nie jest ich rodzicem lub opiekunem prawnym (jak to podano w paszporcie), zależnie od obywatelstwa, podlegają specjalnym wymogom, na przykład muszą one mieć ze sobą zgodę na wyjazd na piśmie podpisaną przez opiekuna prawnego lub rodzica z uprawnieniem prawnym do opieki z pozwoleniem na podróż.

Rezerwacja dla osób nieletnich bez osób towarzyszących jest dostępna tylko przez telefon.

Prosimy skontaktować się z liniami lotniczymi przed zakupem biletów i zasięgnąć informacji o podróży lotniczej osób nieletnich bez osób towarzyszących.

7. Paszport, wiza i wymagania dotyczące zdrowia

Otrzymanie paszportu, wizy i wykonanie innych wymagań imigracyjnych, które dotyczą Twojej trasy, pozostaje w zakresie Twojej odpowiedzialności. Masz zawczasu potwierdzić je w odpowiednich ambasadach i / lub konsulatach, żeby dowiedzieć się, czy jest potrzebna wiza, aby odwiedzić docelowy punkt podróży. Nie zapomnij też uwzględnić wszystkie punkty tranzytu w swojej podróży, ponieważ one też mogą wymagać od Ciebie otrzymania wizy.

Nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za Twoją niemożliwość dokonania podróży wskutek nieprzestrzegania jakichkolwiek podobnych wymagań, a także za świadczenie pomocy lub udzielenie konsultacji w tych sprawach.

Każdy punkt trasy ma swoje własne wymagania w zakresie formalności wjazdowych, szczepienia itd., które mogą się zmieniać zależnie od obywatelstwa pasażera. Zebranie takiej informacji znajduje się w zakresie Twojej odpowiedzialności. Nie będziemy ponosić odpowiedzialności za incydenty, które wypływają z braku przestrzegania takich oficjalnych przepisów. Dlatego stanowczo polecamy zawsze sprawdzać różne formalności wybranego punktu docelowego lub krajów tranzytu, a także czas potrzebny dla wykonania wszystkich związanych z tym środków.

8. Odszkodowanie

Zgadzasz się na odszkodowanie nam i naszym oddziałom i każdemu z naszych dostawców, a także każdym urzędnikiem, dyrektorom, pracownikom i agentom takich stron dowolnych roszczeń, przedmiotów powództw, wymagań, strat, szkody oraz innych wydatków (w tym rozsądnych opłat prawnych i księgowych), wyrządzonych przez Ciebie lub osób trzecich w wyniku (a) złamania przez Ciebie niniejszej umowy, (b) złamania przez Ciebie jakiegokolwiek ustawy lub praw osób trzecich, lub (c) wykorzystania naszej strony internetowej.

9. Prawo autorskie, marka towarowa, oprogramowanie na niniejszej stronie internetowej

Cała treść naszej strony internetowej, jak to tekst, grafika, logo, ikony przycisków, obrazki, nagrania dźwiękowe i oprogramowanie („Treść”), jest naszą własnością lub własnością naszych dostawców treści i jest chroniona międzynarodowym prawem autorskim oraz innymi ustawami o własności intelektualnej. Prawa do własności intelektualnej, występujące w kompilacji (chodzi o prezentację, wybór, zbieranie, umieszczenie i montaż) całej treści naszej strony internetowej są wyłączną własnością firmy, która administruje tę stronę i są chronione międzynarodowym prawem autorskim oraz innymi ustawami o własności intelektualnej. Całe oprogramowanie, które jest dostępne na naszej stronie lub w Twojej aplikacji mobilnej jest wynikiem naszej pracy lub pracy naszych dostawców oprogramowania i jest chronione międzynarodowym prawem autorskim oraz innymi ustawami o własności intelektualnej. Każde wykorzystanie treści i / lub oprogramowania niezgodne z postanowieniami niniejszej umowy, w tym reprodukcja, modyfikowanie, dystrybucja, przesyłanie, publikowanie, wyświetlanie lub przedstawianie treści na tej stronie, jest surowo zabronione, za wyjątkiem specjalne dozwolonych przypadków.

Niektóre oprogramowanie i treść na naszej stronie znajduje się w naszej własności lub we własności naszych dostawców lub jest licencjonowane przez nas lub przez naszych dostawców, i jego wykorzystanie może być przedmiotem dodatkowych warunków.

10. Linki do zewnętrznych stron internetowych

Nasza strona może zawierać linki do zewnętrznych stron internetowych, które podajemy jedynie dla wygody użytkowników. Należy podjąć środki ostrożności, żeby przekonać się, że wszystkie dostępne linki są wolne od wirusów, robaków, koni trojańskich lub innych destrukcyjnych mechanizmów. Występowanie tych linków nie oznacza, że wspieramy takie strony lub ich treść. Nie ponosimy odpowiedzialności za takie strony lub ich treść lub jakiegokolwiek zasady ochrony danych takich stron.

11. Gwarancje, wyłączenie odpowiedzialności i ograniczenie odpowiedzialności

Informacja, oprogramowanie, produkty i usługi, oferowane przez nas lub naszych dostawców lub opublikowane na naszej stronie, mogą zawierać nieścisłości lub błędy, w tym błędy kształtowania się cen. My i nasi partnerzy nie gwarantujemy dokładności i rezygnujemy z odpowiedzialności za ewentualne błędy lub inne nieścisłości związane z taką informacją, które pojawiają się na naszej stronie (w tym bez ograniczeń kształtowanie się cen, zdjęcia, ogólne opisy produktów itd.). Pozostawiamy za sobą prawo do korekty błędów w kształtowaniu się cen na naszej stronie i / lub oczekujących potwierdzeń rezerwacji wykonanych w błędnej cenie. W takim przypadku, jeżeli jest to możliwe, zaoferujemy Ci zachowanie takiej oczekującej potwierdzenia rezerwacji w poprawnej cenie lub anulowanie rezerwacji bez ponoszenia kar umownych.

Dowolne rankingi producentów są podane wyłącznie jako ogólne zasady i nie gwarantujemy dokładności tych rankingów. Nie udzielamy żadnych gwarancji w sprawie przydatności informacji, oprogramowania, produktów i usług, oferowanych przez nas lub zawartych na niniejszej stronie dla jakichkolwiek celów. Umieszczenie lub oferta przez nas jakichkolwiek produktów lub usług nie jest naszą akceptacją lub rekomendacją takiego produktu lub usługi. Cała nasza informacja, oprogramowanie, produkty i usługi są oferowane w postaci „as is” bez jakichkolwiek gwarancji. Rezygnujemy z jakichkolwiek gwarancji w zakresie tego, że nasza strona, jej serwery lub dowolny list elektroniczny wysłany przez nas lub naszych dostawców, nie zawiera wirusów lub innych szkodliwych składników. W ten sposób rezygnujemy ze wszystkich gwarancji i warunków w zakresie tej informacji, oprogramowania, produktów i usług, w tym ze wszelkich domniemyanych gwarancji i warunków przydatności towarów, przydatności do określonych celów, nazwy i gwarancji nienaruszenia.

Przewoźnicy, oraz inni dostawcy usług turystycznych lub innych usług na niniejszej stronie są niezależnymi wykonawcami i nie są naszymi agentami lub pracownikami. Nie ponosimy odpowiedzialności za działania, błędy, uchybienia, zapewnienia, gwarancje, wykroczenia lub niedbalstwo jakichkolwiek takich dostawców, a także za jakiegokolwiek urazy, śmierć, uszkodzenie mienia lub inne uszkodzenia i wydatki związane z nimi. Nie ponosimy żadnej odpowiedzialności i nie będziemy dokonywać zwrotu kosztów w przypadku jakiegokolwiek opóźnienia, anulowania, zbędnej rezerwacji, strajku, zdarzenia siły wyższej lub występowania innych przyczyn poza naszą kontrolą i nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek dodatkowe wydatki, uchybienia, opóźnienia, zmiany trasy lub działania dowolnego rządu lub organu.

W żadnym przypadku nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek bezpośrednie, pośrednie, karne, przypadkowe, specjalne lub uboczne straty, które wystąpiły wskutek Twojego dostępu do tej strony, wyświetlania lub korzystania z tej strony lub naszych usług lub które są w jakikolwiek sposób związane z tym samym lub z opóźnieniem czy niemożliwością dostępu, wyświetlania lub korzystania z tej strony, w tym w oparciu o zasady niedbalstwa, umowy, wykroczenia cywilnego, odpowiedzialności karnej lub w inny sposób i nawet jeżeli zostaliśmy uprzedzeni o ewentualnym wystąpieniu takich strat.

Jeżeli mimo podanego wyżej ograniczenia zostaniemy uznani za ponoszących odpowiedzialność za jakiegokolwiek straty lub szkodę, które wystąpiły wskutek jakiegokolwiek z opisanych wyżej przypadków, lub w jakikolwiek sposób są z nimi związane, to nasza odpowiedzialność w żadnym razie nie może przekraczać łącznie (a) opłaty za usługi, wpłaconej przez Ciebie w związku z taką transakcją (transakcjami) na niniejszej stronie, lub (b) sto dolarów (US \$100,00) lub ich równowartość w walucie lokalnej.

Ograniczenie odpowiedzialności odzwierciedla podział ryzyka między stronami. Podane w niniejszym rozdziale ograniczenia będą stosowane, nawet jeżeli zostanie ustalone, że jakikolwiek podany w tych przepisach ograniczony środek ochrony prawnej nie odpowiada swojemu celu podstawowemu.

12. Prawo właściwe

Niniejsza strona jest administrowana przez grecką osobę prawną, a niniejsza umowa podlega prawu Grecji.

13. Korespondencja

Wszelką korespondencję dotyczącą kwestii związanych z obsługą klienta lub rezerwacji należy przysyłać do biura podróży Tripsta S.A. na adres Karagiorgi Servias 4, skrytka pocztowa 10562 Syntagma, Ateny, Grecja. W innych przypadkach prosimy o kontakt.

Na wszystkie zapytania agent z Działu Obsługi Klienta kontaktuje się z Państwem mailowo lub telefonicznie w ciągu 24 godzin, w przypadku weekendu odpowiedź uzyskają Państwo w najbliższy dzień roboczy. W przypadku pilnych spraw, poza godzinami pracy naszego biura prosimy się kontaktować bezpośrednio z przewoźnikiem.

14. Pozostałe zasady i warunki

14.1 Jednolity charakter umowy i niezależność przepisów

Niniejsze Zasady i Warunki są pełną umową między stronami w zakresie jej przedmiotu.

Jeżeli w jakimkolwiek czasie jakakolwiek część niniejszych Zasad i Warunków (w tym jeden lub kilka punktów niniejszych Zasad i Warunków lub dowolny ustęp lub akapit albo dowolna część jednego lub kilku tych punktów) zostanie unieważniona lub utraci moc prawną w ten lub owy sposób zgodnie z obowiązującym prawem, to będzie ona uważana za usuniętą z niniejszych Zasad i Warunków i uzasadnienie i / lub obowiązywanie pozostałych przepisów niniejszych Zasad i Warunków w żadnym razie nie zostaną zakłócone lub złamane w wyniku takiego wykroczenia.

14.2 Zmiany w ogólnych Zasadach i Warunkach

Pozostawiamy sobie prawo zmieniać lub aktualizować niniejszy Regulamin i Warunki bez wcześniejszego zawiadomienia. Aktualna wersja Regulaminu i Warunków zostanie umieszczona na

stronie internetowej zaczynając od chwili uprawomocnienia się jakichkolwiek zmian. Kontynuowanie korzystania ze strony po wprowadzeniu jakichkolwiek zmian do Regulaminu i Warunków oznacza Twoją akceptację takich zmian.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.tripsta.pl/regulamin>

Polityka prywatności

Informacje ogólne

Opracowaliśmy politykę prywatności, która jest zgodna z przepisami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (UE) 2016/679, jak również z obowiązującym ustawodawstwem greckim, w celu informowania Ciebie o tym, jakie informacje są w stanie zidentyfikować Ciebie, jako konkretną osobę (zwane dalej „danymi osobowymi”), jakie informacje będą od Ciebie zbierane, do jakich celów będą one wykorzystywane, komu takie informacje będą udostępniane oraz jakie procedury bezpieczeństwa wdrożyliśmy w celu ochrony Twojej prywatności. Obejmuje to dane, które mogą być związane z konkretną osobą, na przykład imię, adres, numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, transakcjami z nami oraz informacje o kartach kredytowych.

Informacja, o której udzieleniu prosimy, jest kontrolowana przez Agencję Turystyczną Tripsta S.A. (prowadząca swoją działalność jako tripsta.pl, w dalszym ciągu – „my”), której siedziba jest zarejestrowana pod adresem: Ateny, Grecja, Karagiorgi Servias Str. 4, P.O 10562 Syntagma.

Korzystając z naszej platformy i usług, użytkownik zawiera umowę z firmą Tripsta S.A. Ze względu na przekazanie nam niezbędnych danych osobowych (w celu umożliwienia nam wywiązania się z naszego zobowiązania umownego) Tripsta S.A. przetwarza dane osobowe zarówno jako Kontroler, jak i Przetwarzający, zgodnie z definicją zawartą w Dyrektywie i RODO.

A. Dane osobowe, które zbieramy, i jak to robimy

Chociaż w niektórych przypadkach poprosimy Ciebie o udzielenie nam swoich danych osobowych, na przykład żeby móc założyć konto lub nabyć towary lub usługi (i zawiadomimy Ciebie o tym w odpowiedniej chwili), możesz zwiedzać wiele stron naszej witryny internetowej bez konieczności podania jakichkolwiek danych osobowych.

Możemy poprosić Ciebie o udzielenie nam swoich danych osobowych w następujących przypadkach:

- Przy założeniu konta: podajesz nam imię użytkownika, hasło i adres poczty elektronicznej przy rejestracji na naszej stronie. Inne szczegóły, które wybierasz w związku ze swoim kontem, na przykład imię, telefony kontaktowe, stan cywilny oraz inne osobiste opisy, także będą przechowywane u nas i wykorzystywane zgodnie z niniejszą polityką prywatności.
- Przy zakupie produktów i / lub usług: podajesz nam imię, dzień urodzenia, dane karty kredytowej, w tym numer karty, typ karty, imię posiadacza karty, okres ważności, adres płatniczy i dane dostawy przy dokonaniu zamówienia przez naszą stronę lub w inny sposób.
- Przy rejestracji w celu otrzymania naszych biuletynów informacyjnych lub innych materiałów marketingowych albo aktualizacji swoich upodobań w naszym centrum upodobań: Podajesz nam swój adres e-mail, imię i nazwisko oraz inne istotne informacje, aby umożliwić nam dostosowanie naszej bezpośredniej komunikacji nietransakcyjnej do Twoich potrzeb, wysyłanie Ci informacji marketingowych oraz udzielanie pełniejszych odpowiedzi na Twoje pytania.
- Przy udziale w konkursach, ankietach i sondażach: wypełniając ankiety, kwestionariusze lub formularze dla udziału w konkursach podajesz nam dane osobowe, w tym imię, adres, adres poczty elektronicznej i inne informacje, o które możemy poprosić.
- Kiedy zwracasz się do nas lub do naszego personelu ds. obsługi klientów: kiedy zwracasz się do nas przez pocztę elektroniczną, telefonicznie lub e-mailowo, na przykład obcując z naszym personelem ds. obsługi klientów, podajesz nam dane osobowe, jak np. imię, adres poczty

elektronicznej itd. Oprócz tego, możemy nagrywać Twoje rozmowy telefoniczne z naszymi ośrodkami ds. obsługi klientów.

- Przez ukryte środki zbierania danych przy odwiedzaniu strony: Na dodatek do informacji, której możesz dobrowolnie nam udzielić, niektóre informacje są zbierane automatycznie przy odwiedzaniu naszej strony przez Ciebie, za pomocą technologii śledzenia, z których od czasu do czasu korzystamy, jak na przykład pliki cookies. Zbierają one informacje, w tym informacje techniczne z Twojego komputera każdego razu, gdy odwiedzasz naszą stronę. Chodzi o adres twojego protokołu internetowego (IP), rodzaj systemu operacyjnego i platformy, typ i wersję przeglądarki i odsyłającą stronę. Także zbierają one informację o twoich upodobaniach konsumenckich, przeglądanych / poszukiwanych produktach i działalności strony. Jeżeli jesteś użytkownikiem sieci bezprzewodowej i uzyskujesz dostęp do Internetu za pośrednictwem telefonu komórkowego (lub innych urządzeń) należy skontaktować się z operatorem telefonii komórkowej i dowiedzieć się, czy on zbiera dane osobowe o Tobie.
- Przy umieszczeniu materiałów o określonej treści na naszej stronie, na przykład opinii klientów.
- Ze źródeł zewnętrznych, na przykład kontrolujących agencji kredytowych: Możemy otrzymywać informacje o Tobie z innych źródeł, na przykład z informatorów agencji kredytowych stworzonych w celu obrony przed oszustwem, lub możemy otrzymać Twój adres i dane dostawy od osób trzecich, przyciągniętych w celu skorygowania wpisu.
- Ze źródeł zewnętrznych, na przykład kontrolujących agencji kredytowych: Możemy otrzymywać informacje o Tobie z innych źródeł, na przykład z informatorów agencji kredytowych stworzonych w celu obrony przed oszustwem, lub możemy otrzymać Twój adres i dane dostawy od osób trzecich, przyciągniętych w celu bezpieczeństwa lub obrony przed oszustwem.

B. Polityka w zakresie plików cookies

Zgodnie z Dyrektywą Unii Europejskiej 2009/136/WE pragniemy poinformować Ciebie, że nasza strona wykorzystuje pliki cookies w celu ustalenia sposobu wejścia użytkowników na naszą stronę i prześledzenia ogólnej struktury wykorzystania po wejściu użytkownika na naszą stronę. Te pliki są wiadomościami, które serwery przekazują Twojej przeglądarce w toku przeglądania stron internetowych. Twoja przeglądarka przechowuje każdą wiadomość w niewielkim pliku, który udziela nam informacji o twoim ostatnim wejściu na naszą stronę. Ta informacja jest zbierana i jej całokształt jest analizowany w celu polepszenia funkcji, treści, wyglądu, a także możliwości naszej strony.

Większość przeglądarek internetowych automatycznie akceptują wykorzystanie cookies, lecz zawsze możesz wybrać opcje odrzucenia takiego pliku przez zmianę ustawień oprogramowania, zrezygnować z cookies lub wybrać akceptację czy brak akceptacji dla każdego konkretnego pliku, lecz ograniczy to zakres usług dostępnych Ci na naszej stronie.

Między innymi, stosujemy następujące pliki cookies:

1. Analityczne pliki cookie – Stale ulepszamy naszą stronę internetową, aby uprościć proces wyszukiwania i rezerwacji. Najbardziej pomocne informacje otrzymujemy dzięki analitycznym plikom cookie, które anonimowo określają sposób interakcji i poruszania się użytkowników po naszych stronach.e.
2. Pliki cookie na portalach społecznościowych –Możemy zamieszczać treści z serwisów społecznościowych w celu udostępnienia widgetów społecznościowych lub personalizacji Twojego doświadczenia jako użytkownika na podstawie informacji, które wcześniej udostępniłeś swoim kontom społecznościowym.
3. Partnerskie pliki Cookie – Chcemy nagradzać naszych partnerów za ich przynoszącą nam korzyści działalność biznesową, ale możemy to zrobić tylko z Twoją pomocą! Te pliki cookie umożliwiają nam jedynie śledzenie, czy użytkownik został przeniesiony na naszą stronę internetową przez jedną z naszych partnerskich stron.
4. Reklamowe Pliki cookie –Pozwól nam pomóc Ci obejrzeć oferty, które rzeczywiście Cię interesują. Akceptując pliki cookie, które śledzą Twoje zwyczaje związane z przeglądaniem naszej strony, będziesz otrzymywać stosowne do Twoich obecnych zainteresowań treści reklamowe dotyczące produktów i usług.

5. Techniczne i funkcjonalne pliki cookie – Używamy tych plików cookie w celu zapewnienia możliwie najbezpieczniejszej i najskuteczniejszej strony internetowej. Te pliki cookie są niezbędne do świadczenia usług, których potrzebujesz.
6. Funkcjonalne cookies – są potrzebne wyłącznie dla świadczenia usług wymaganych przez użytkowników na niniejszej stronie internetowej. Te pliki są wykorzystywane na stronie: tripsta.pl.

1. Google Analytics

Nasza strona wykorzystuje Google Analytics – usługę analityki internetowej oferowaną przez Google Inc. (w dalszym ciągu – „Google”). Google Analytics wykorzystuje pliki cookies, pliki tekstowe, które są przechowywane na Twoim komputerze i ułatwiają analizę Twojego korzystania ze strony. Uzyskana za pomocą cookies informacja o wykorzystaniu niniejszej strony (w tym Twój adres IP) jest przekazywana na serwer Google w USA, gdzie jest ona przechowywana. Google będzie wykorzystywał tę informację w celu oceny Twojego korzystania ze strony, stworzenia sprawozdań w sprawie działalności strony dla operatorów i udzielenia innych usług, związanych z wykorzystaniem strony i wykorzystaniem Internetu. Google może także przekazać tę informację osobom trzecim pod warunkiem, że zostało to ustawione prawnie lub jeżeli osoby trzecie opracowują te dane w imieniu Google. Google nie będzie powiązywać Twój adres IP z innymi danymi Google.

Możesz wyłączyć Google Analytics przez wybór odpowiednich ustawień w swojej przeglądarce, lecz w takim przypadku nie będziesz mógł korzystać ze wszystkich właściwości niniejszej strony.

Korzystając z tej strony zgadzasz się na opracowanie swoich danych zebranych przez Google w opisany powyżej sposób i w opisanych powyżej celach. Jeżeli nie chcesz, żeby Google otrzymał dane z Twojej przeglądarki przy wejściu na stronę tutaj znajdziesz link, żeby zrezygnować z tej czynności dla Google Analytics.

2. Wtyczki społecznościowe

Facebook

Nasza strona wykorzystuje wtyczki społecznościowe (w dalszym ciągu – „wtyczki”) z sieci społecznej facebook.com, administrowanej przez Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA (w dalszym ciągu – „Facebook”). Wtyczki można zidentyfikować na podstawie jednego z logotypów Facebook (biała litera *f* na niebieskiej płytce lub ikona z wizerunkiem podniesionego kciuka) lub na podstawie zwrotu „Wtyczka społecznościowa Facebook”. Listę „wtyczek społecznościowych Facebook” oraz ich wygląd możesz zobaczyć tutaj.

Jeżeli uzyskujesz dostęp do strony naszej witryny internetowej za pomocą takiej wtyczki Twoja przeglądarka skontaktuje się z serwerem Facebook i pobierze wizualną reprezentację wtyczki, a także przedstawi ją Tobie. W toku tej procedury serwer Facebook otrzymuje informację o twoim wejściu na naszą stronę internetową, jak również dodatkowe dane, jak na przykład Twój adres IP.

Gdy wtyczka jest załadowana, Facebook przesyła zawartość widocznej wtedy wtyczki bezpośrednio do Twojej przeglądarki i integruje ją z naszą stroną internetową. Nie mamy więc żadnego wpływu na zakres informacji, którą Facebook może zbierać za pomocą tych wtyczek. Informacja o przedmiocie zostaje dostępną dla polityki ochrony danych Facebook. Jeżeli wtedy załogowałeś się na Facebook, może on powiązać Twoje wejście na stronę z Twoim kontem w Facebook. Jeżeli korzystasz ze wtyczek, na przykład naciskając przycisk *Lubię to!* lub przy napisaniu komentarza, podana przez Ciebie informacja jest potem wysłana bezpośrednio do Facebook i przechowywana tam. Jeżeli nie masz konta w Facebook, Facebook może jednak zidentyfikować i zapisać Twój adres IP po tym, jak klikniesz na ikonie Facebook.

Żeby dowiedzieć się więcej o tym, dlaczego i w jakim stopniu Facebook zbiera dane, w jaki sposób są one potem przetwarzane i wykorzystywane, o swoich prawach w tym zakresie, a także ustawieniach opcji, jakie możesz wybrać w celu ochrony swojej prywatności, zob. politykę wykorzystania danych Facebook.

Jeżeli masz konto na Facebook i nie chcesz, żeby Facebook zbierał dane o Tobie na naszej stronie i powiazywał je z Twoimi danymi członkowskimi zachowanymi na Facebook, masz wylogować się z Facebook przed wejściem na naszą stronę.

Oprócz tego można zablokować wtyczki społeczne Facebook za pomocą dodatku do Twojej przeglądarki.

Google+

Nasza strona korzysta ze wtyczki społecznej (w dalszym ciągu – „wtyczki Google”) sieci społecznej Google Plus, administrowanej przez Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA. Wtyczkę Google można zidentyfikować na podstawie ikony +1.

W razie twojego wejścia na stronę internetową tripsta, która zawiera taką wtyczkę Google, Twoja przeglądarka nawiąże bezpośrednią łączność z serwerami Google. Treść symbolu +1 zostanie wysłana przez Google bezpośrednio do Twojej przeglądarki i integrowana w stronę internetową.

Zgodnie z polityką Google, dane osobowe nie są zbierane bez kliknięcia na symbol +1. Dane osobowe są zbierane i przetwarzane tylko dla osób, które załogowały się na Google+. Bardziej szczegółowe informacje są dostępne pod następującym adresem poczty elektronicznej: <https://developers.google.com/+/web/buttons-policy>.

Tripsta nie ma żadnego stosunku do zbierania i przetwarzania danych, za które Google ponosi pełną odpowiedzialność.

C. Jak wykorzystujemy zbieraną informację i kto posiada do niej dostęp

1. Jak wykorzystujemy Twoją informację?

Między innymi, będziemy wykorzystywać Twoje dane dla następujących ogólnych celów do tego czasu, dopóki udzielasz nam swojej zgody na to:

- Dla rejestracji Twojego konta na tripsta.pl: Będziemy wykorzystywać informacje, które podajesz nam w toku rejestracji w charakterze członka na naszej stronie, w celu założenia i obsługi Twojego konta.
- Dla wykonania zamówień: W razie umieszczenia przez Ciebie zamówienia produktów lub usług za pomocą naszej strony lub przez inne kanały dystrybucji będziemy wykorzystywać Twoją informację w celu dokonania wymaganej transakcji, wykonania Twojego zamówienia i zapewnienia Tobie produktów i usług, których oczekujesz.
- Dla odpowiedzi na Twoje pytania: Żeby odpowiedzieć na Twoje pytania, może skontaktować się z Tobą za pomocą poczty elektronicznej, przez telefon lub w inny sposób jeden z członków jednego z naszych zespołów ds. obsługi klientów. Możemy także wykorzystać Twoje dane kontaktowe, żeby wysłać Tobie dalszą informację o rezerwacji (na przykład w sprawie zmian w zarezerwowanej podróży lub nieuniknionych usterek wpływających na Twoją podróż, żeby pomóc Ci z alternatywnym przygotowaniem do podróży). Możemy skontaktować się z Tobą przez pocztę elektroniczną, telefon lub inny sposób łączności w celu udzielenia odpowiedzi na propozycje, które możesz wysłać do nas (na przykład, o naszej stronie, towarach i usługach), a także, żeby ocenić i ogłosić wyniki sondaży i konkursów, w których możesz brać udział. W celu zapewnienia jakości i szkolenia personelu zapisujemy większość naszych rozmów telefonicznych z naszymi klientami. Niektóre informacje, w tym otrzymane przez nas adresy poczty elektronicznej klientów, mogą być wykorzystane przez nas dla rekomendacji, chociaż Twoje dane osobowe, jak na przykład adres poczty elektronicznej lub dane kontaktowe nigdy nie będą ujawnione przez nas publicznie.
- W celu polepszenia Twojego doświadczenia korzystania ze strony i udzielenia Ci informacji o produktach i usługach, specjalnych ofertach i akcjach. Wykorzystujemy informacje zebraną z Twojego stałego pliku cookies (zob. naszą politykę w zakresie plików cookies powyżej) w połączeniu z innymi danymi osobowymi, których udzieliłeś, żeby mogliśmy stworzyć bardziej skuteczną stronę przez ocenę treści i ruchu na stronie. Wykorzystujemy tę informację, żeby

przedstawić Tobie bardziej spersonalizowane doświadczenie na stronie, pomóc Ci łatwo orientować się na stronie i przedstawiać konkretne produkty i usługi, które jak uważamy, mogą Cię zainteresować. Przy rejestracji Twojego konta lub wykonania zamówienia przez naszą stronę lub inny kanał dystrybucji możemy wykorzystywać Twoje dane osobowe, żeby skontaktować się z Tobą i zaoferować dokładne informacje o specjalnych ofertach, akcjach oraz inne informacje i wysłać Tobie nasz biuletyn informacyjny wtedy, gdy naszym zdaniem może to Ciebie zainteresować i wyrazisz zgodę na otrzymanie wiadomości reklamowych. Możesz zmieniać ustawienia i zrezygnować z takich wiadomości w dowolnej chwili za pomocą naszego centrum upodobań, jeżeli jest on dostępny w Twoim regionie, kontaktując się z nami za pomocą danych kontaktowych, które są zawarte w końcu niniejszej polityki prywatności lub za pomocą specjalnego linku w końcu listów elektronicznych, które otrzymujesz od nas.

- Dla wewnętrznych operacji i analizy: Możemy także wykorzystywać Twoje dane osobowe dla zarządzania wewnętrznego, analizy i w celu potwierdzenia jakości usług, w tym zapobiegania oszustwom. Wykorzystujemy Twoje dane osobowe, żeby pomóc nam chronić się przed oszustwami. Na dodatek do przetwarzania, potwierdzenia i dokonania podróży lub innych usług, które zamawiasz, możemy wykorzystywać niektóre dane w celach administracyjnych i analitycznych, jak na przykład sterowanie systemami informacyjnymi, księgowość, wystawienie rachunków i audyt. Możemy także wykorzystywać dane osobowe w celu świadczenia Ci innych usług, jak na przykład wysyłanie Ci za pomocą poczty elektronicznej komunikatów o statusie Twoich planów lub zawiadomienie i specjalnych akcjach, sondażach, konkursach, loteriach, specjalnych lotach, informacji dla podróżujących lub innych możliwościach dla podróży z nami lub naszymi partnerami.

2. Kto posiada dostęp do Twojej informacji i dlaczego?

Kiedy korzystasz z naszej strony i udzielasz informacji o sobie, wykorzystujemy tę informację w celu załatwienia Twojego zamówienia (tzn. wykonania rezerwacji lotu itd.), wykonania dowolnych żądań w zakresie obsługi klientów, a także udzielenia informacji reklamowej lub informacji, która jest związana z podróżą, przez e-mail. Nie zawiadamiamy tej informacji osobom trzecim, oprócz przypadków związanych z koniecznością wykonania Twojego zamówienia i Twoich przygotowań do podróży. Wśród takich osób mogą być (lecz nie ograniczając się do wymienionych) odpowiednie linie lotnicze oraz inni dostawcy usług turystycznych, usług handlowych w zakresie kart kredytowych, systemów rezerwacji linii lotniczych, jak również innych globalnych systemów dystrybucji.

Tacy dostawcy usług będą ujawniać dane o Twoim profilu podróżnika obsłudze, linii lotniczych, statku wycieczkowego, oraz innym dostawcom usług turystycznych, których produkcję nabyłeś. Chociaż staramy się wybierać solidne firmy na dostawców usług turystycznych i dokładamy wszelkich starań w celu ustanowienia ograniczeń umownych z naszymi niezależnymi partnerami, które otrzymują Twoje dane osobiste, żeby przekonać się, że oni wykorzystują ją zgodnie z niniejszą polityką prywatności i obowiązującymi ustawami w zakresie ochrony danych, lecz nie możemy zagwarantować, że tacy dostawcy usług turystycznych nie wykorzystują lub nie ujawniają takiej informacji bez Twojej zgody. W ten sposób polecamy zapoznać się z informacją o praktyce poufności każdego dostawcy usług turystycznych, czyje produkty kupujesz na naszej stronie. Oprócz tego, tacy dostawcy usług turystycznych mogą także skontaktować się z Tobą w razie konieczności uzyskania dodatkowej informacji o potwierdzonej przez Ciebie rezerwacji.

Chociaż nie prowadzimy zbierania jakichkolwiek danych osobowych, śledzimy przemieszczanie użytkowników na naszej stronie w celu lepszego zrozumienia i polepszenia obsługi naszych klientów. Możemy przekazywać anonimową informację statystyczną na podstawie tych danych rzetelnie dobranym postronnym partnerom i dostawcom, jeżeli jest to potrzebne dla administrowania biznesu, dostawy, celów marketingowych i operacyjnych, analitycznego zapewnienia jakości, a także, chociaż tylko w stosunku do anonimowych danych, dla pomocy marketingowej (na przykład, w celu zbadania tendencji konsumenckich) lub w innych celach, jak to podano niżej. Za wyjątkiem przypadków, kiedy udzielasz swojej wyraźnej zgody, będziemy przekazywać Twoje dane osobowe tylko w sposób opisany w niniejszej polityce prywatności. W tym stopniu, w którym jakkolwiek strona trzecia ma dostęp do twoich danych osobowych w celu udzielenia funkcji w naszym imieniu, wykorzystanie przez nich takich danych będzie ograniczone wyłącznie do udzielenia takich funkcji i do żadnych innych celów.

Możemy ujawniać twoje dane osobowe osobom trzecim, na przykład instytucjom państwowym i naszym konsultantom zawodowym w tym stopniu, w którym uważamy za niezbędne (1) przestrzeganie

odpowiednich ustaw, rozporządzeń lub przepisów; (2) zapewnienie naszych warunków wykorzystania lub innych umów kontraktowych, i (3) ochronę praw własności oraz innych praw tripsta.pl, firm jej grupy, klientów itd. (na przykład, w dowolny sposób w przypadku obrony przed oszustwem skierowanym przeciwko tripsta.pl).

Po tym, jak dokonasz zamówienia lub nabycia produktów lub usług oferowanych na naszej stronie internetowej, w związku z naszym systemem bezpieczeństwa i procesami wykrycia oszustwa możemy przekazać określone dane osobowe, których nam udzielasz (na przykład Twoje imię, numer karty kredytowej, adres płatniczy) postronnym informacyjnym agencjom kredytowym, systemom płatniczym lub innym stronom trzecim w konkretnym celu sprawdzenia takiej informacji. Jeżeli Twoje dane osobowe nie mogą być sprawdzone w należyty sposób (na przykład zgłoszony przez Ciebie adres płatniczy nie pokrywa się z numerem Twojej karty kredytowej) skontaktujemy się z Tobą, żeby zawiadomić Ciebie o tym, że Twoje zlecenie zakupu nie było potwierdzone i poprosić o poprawione dane, jeżeli możesz je podać, przed tym, jak będziemy mogli opracować Twoje zamówienie,

D. Bezpieczeństwo Twoich danych osobowych

Uznajemy ważność bezpieczeństwa dla wszystkich danych osobowych związanych z naszymi klientami i stosujemy rozsądne środki zgodnie z rozpowszechnioną w branży praktyką ochrony danych osobowych pod naszą kontrolą. Tym niemniej przekazywanie danych w Internecie nie jest na 100% zabezpieczone. Więc mimo tego, że stosujemy rozsądne środki w celu ochrony Twoich danych osobowych, nie możemy zapewnić ani zagwarantować bezpieczeństwa jakiejkolwiek informacji, którą przekazujesz nam. W celu ochrony danych, które są przechowywane w naszych systemach wdrożyliśmy środki bezpieczeństwa, w tym technologię szyfrowania danych i zapór sieciową.

E. Jak chronimy Twoją informację

Pragniemy, żebyś czuł zaufanie w toku wykorzystaniu naszej strony w celu przygotowania do podróży i zobowiązujemy się do ochrony danych, o których udzielenie prosimy. Chociaż żadna witryna nie może zagwarantować bezpieczeństwa, wdrożyliśmy odpowiednie administracyjne, techniczne i fizyczne procedury bezpieczeństwa w celu ochrony danych osobowych, których nam udzielasz. Na przykład, tylko upoważnione pracownicy mają prawo dostępu do danych osobowych i mogą to robić tylko w zakresie dozwolonych funkcji. Oprócz tego stosujemy szyfrowanie w toku przekazania Twoich danych osobowych między Twoim a naszym systemem, jak również zapory sieciowe i systemy wykrywania włamań w celu zapobiegania otrzymaniu dostępu do Twojej informacji przez osób postronnych.

Przechowywanie i przetwarzanie: Informacje zebrane za pośrednictwem naszej strony internetowej mogą być przechowywane i przetwarzane w Stanach Zjednoczonych, Europie lub innym kraju, w którym Tripsta S.A. lub jej spółki zależne, partnerzy lub usługodawcy posiadają swoje siedziby. Tripsta S.A. może przekazywać informacje o użytkowniku, w tym dane osobowe, podmiotom powiązanym lub innym osobom trzecim poza granicami kraju lub jurysdykcji użytkownika, do innych krajów lub jurysdykcji na całym świecie, których przepisy są w pełni zgodne z (UE) 2016/679 Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych.

F. Dostęp do danych, ich poprawianie i usuwanie

Szanujemy Twoje prawo do prywatności i zapewniamy Ci odpowiedni dostęp do Danych osobowych, które mogły zostać udostępnione w wyniku korzystania z naszych usług. Jeśli Użytkownik chce uzyskać dostęp do innych Danych osobowych, które przechowujemy na jego temat lub zmienić je, lub też poprosić o usunięcie jakichkolwiek uzyskanych o nim informacji w ramach zintegrowanej Usługi, może skontaktować się z nami zgodnie z opisem w sekcji „Skontaktuj się z nami”. Na Państwa życzenie wszelkie odnośniki do Państwa zostaną usunięte lub zablokowane w naszej bazie danych w ciągu 30 dni od daty złożenia wniosku.

Informacje o koncie i jego preferencjach można aktualizować, poprawiać lub usuwać w dowolnym momencie, przechodząc do strony ustawień konta w serwisie. Należy pamiętać, że wszelkie zmiany wprowadzane przez użytkownika będą widoczne w aktywnych bazach danych użytkowników natychmiast lub w stosownym czasie, jednakże możemy zachować wszystkie informacje przesłane przez użytkownika w celu tworzenia kopii zapasowych, archiwizacji, zapobiegania oszustwom i

nadużyciom, analizy, satysfakcji lub zobowiązań prawnych, lub w przypadku, gdy mamy uzasadnione podstawy, aby sądzić, że mamy ku temu uzasadnione powody.

Użytkownik może odmówić nam udostępnienia niektórych Danych osobowych, w tym przypadku możemy nie być w stanie udostępnić użytkownikowi niektórych funkcji i opcji naszych usług.

Należy pamiętać, że użytkownik w dowolnym momencie może wyrazić sprzeciw wobec przetwarzania swych danych osobowych z przyczyn zgodnych z prawem, o ile obowiązujące prawo nie stanowi inaczej.

G. Przechowywanie danych

Dane osobowe zebrane od użytkownika przechowujemy tylko przez okres, w którym konto użytkownika jest aktywne lub przez określony czas, tak długo, jak jest to potrzebne do realizacji celów, dla których zostały one pierwotnie zebrane, chyba że prawo stanowi inaczej. Będziemy przechowywać i wykorzystywać informacje niezbędne do przestrzegania naszych zobowiązań prawnych, rozstrzygania sporów i egzekwowania naszych umów w następujący sposób: Informacje rozliczeniowe są przechowywane przez okres 15 lat zgodnie z obowiązującymi greckimi przepisami dotyczącymi rachunkowości i podatków.

H. Wyświetlanie dostosowanych reklam

Usiłujemy przedstawiać Tobie odpowiednią treść i informację. W tym celu możemy za pomocą plików cookies oraz innych technologii zbierać dane o Twoich wyszukiwaniach związanych z podróżami. Wykorzystujemy tę informację, razem z inną informacją, którą zebraliśmy o Tobie w celu przedstawienia Tobie ogłoszeń reklamowych, obsługi na naszej stronie internetowej lub w innym miejscu w Internecie zgodnie z Twoimi wyraźnymi zainteresowaniami. Prosimy zwrócić uwagę, że nie łączymy informacji, którą zbieramy o Twoich wyszukiwaniach dotyczących podróży na tej stronie z danymi osobowymi (na przykład adresem poczty elektronicznej) w celu przedstawienia Tobie ogłoszeń reklamowych na wszystkich innych stronach. Także nie przekazujemy Twoich danych osobowych osobom trzecim, żeby mogli oni przedstawiać Tobie ogłoszenia reklamowe.

Jeżeli chcesz, żebyśmy przestali wysłać Tobie biuletynie informacyjne lub szczegóły innych ofert i promocji (zrezygnować z tego), możesz automatycznie zrezygnować z tej korespondencji za pomocą linku w naszych listach elektronicznych lub możesz zwrócić się do nas pod adres poczty elektronicznej: marketing@tripsta.pl.

I. Przekazanie informacji

Należy pamiętać, że Twoja informacja jest przetwarzana poza granicami Twojego kraju, tam, gdzie są usytuowane nasze serwery i gdzie działa nasza centralna baza danych. Chociaż obowiązująca ustawa o ochronie danych oraz inne ustawy Unii Europejskiej są tak samo wszechstronne, jak ustawodawstwo Twojego kraju, zapewniamy Ciebie, że zrobimy wszystko możliwe, żeby zagwarantować przetwarzanie Twoich danych osobowych zgodnie z ustawodawstwem Twojego kraju w zakresie poufności danych oraz dowolnym innym odpowiednim prawem obowiązującym w tym okresie.

Oprócz tego w celu przetwarzania Twoich danych, jak to zostało opisane w niniejszej polityce prywatności, możemy ewentualnie potrzebować wysłać Twoją informację za granicę, w tym do krajów, które są usytuowane poza granicami Wspólnoty Europejskiej (WE). Niektóre z tych jurysdykcji oferują różne poziomy ochrony w zakresie danych osobowych i w niektórych przypadkach mogą zapewniać niższy poziom ochrony w porównaniu z wymogami w zakresie ochrony danych kraju naszej siedziby. Będziemy jednak stosować środki w celu zapewnienia tego, żeby Twoje dane osobowe były przekazane, przechowywane i przetwarzane zgodnie z odpowiednimi normami bezpieczeństwa i warunkami niniejszej polityki prywatności i obowiązującymi ustawami o ochronie danych.

J. Linki zewnętrzne

Nasza witryna może zawierać linki do stron administrowanych i obsługiwanych przez osób trzecich, których nie możemy kontrolować. Praktyki informacyjne takich stron nie są objęte niniejszą polityką prywatności. Każda informacja, której udzielasz witrynom postronnym, lub której udzielamy w stosunku do dokonanych przez Ciebie rezerwacji turystycznych, będzie regulowana zgodnie z warunkami polityki prywatności każdej takiej strony. Należy zwrócić uwagę, że przy kliknięciu na jeden z takich linków wchodzisz na inną stronę i nie ponosimy żadnej odpowiedzialności lub zobowiązań za treść, czynności lub politykę takich postronnych witryn. Polecamy zapoznać się z polityką prywatności wszystkich postronnych witryn, na które są linki na naszej stronie, ponieważ ich polityka prywatności może istotnie różnić się od niniejszej polityki prywatności.

K. Anty-spam

Zabramy wykorzystania naszej strony i / oraz usług w dowolnej formie związanej z przekazaniem, dystrybucją lub wysyłaniem dowolnej niechcianej masowej lub niechcianej komercyjnej poczty elektronicznej (w dalszym ciągu – „spam”). Nie możesz korzystać z żadnej z naszych usług w celu spamowania. Także nie możesz wysyłać spamu lub organizować jego wysyłania jakimkolwiek z naszych klientów.

Zgodnie z obowiązującym prawem listy elektroniczne wysłane do naszej witryny lub przez nią albo jej usługi nie mogą:

- Używać lub zawierać nieprawidłowe lub sfałszowane nagłówki;
- Używać lub zawierać niedopuszczalne lub nieistniejące nazwy domen;
- Używać dowolnej techniki w celu zakłócenia lub ukrycia jakichkolwiek informacji w zakresie identyfikacji pochodzenia lub ścieżki transmisji;
- Używać innych środków pomyłkowej adresacji;
- Używać nazwy domeny strony trzeciej lub być przekazanymi przez sprzęt strony trzeciej bez zgody strony trzeciej;
- Zawierać fałszywe lub wprowadzające w błąd informacje w temacie lub w inny sposób zawierać fałszywe lub wprowadzające w błąd informacje;
- Nie przestrzegać dodatkowych standardów technicznych, które są opisane poniżej;
- W inny sposób naruszać nasze Warunki użytkowania.

Nie pozwalamy na wydobycie lub zbieranie adresów poczt elektronicznych lub innej informacji ze strony, albo za jej pomocą czy pomocą jej usług. Nie pozwalamy innym osobom wykorzystywać nasze usługi, żeby zbierać, generalizować i uzyskiwać dowolną informację o naszych klientach lub subskrybentach, w tym (lecz nie ograniczając się do wymienionego) adresy poczt elektronicznych subskrybentów.

Nie pozwalamy na żadne próby wykorzystania swoich usług w taki sposób, żeby wyrządzić szkodę, wyłączyć, przeciążyć lub zakłócić dowolny aspekt jakiegokolwiek usługi lub żeby utrudnić korzystanie z dowolnej naszej usługi przez jakąkolwiek inną stronę.

Jeżeli uważamy, że odbywa się nieuprawnione lub niewłaściwe wykorzystanie jakiegokolwiek usługi, możemy bez wcześniejszego zawiadomienia stosować takie środki, które naszym zdaniem będą uznane za stosowne, w tym blokowanie wiadomości z konkretnej domeny, serwera pocztowego lub adresu IP. Możemy niezwłocznie zablokować dowolne konto, jeżeli według naszego uznania ustalimy, że wysyła ono listy elektroniczne, które naruszają niniejszą polityką lub w inny sposób jest związane z takimi wykroczeniami.

W niniejszej polityce nie ma możliwości udzielania jakichkolwiek praw do przekazania lub wysyłania listów elektronicznych na naszą witrynę lub przez nią i / albo jej usługi. Niemożliwość zapewnienia przestrzegania tej polityki w każdym konkretnym przypadku nie oznacza rezygnacji ze swoich praw.

Nieuprawnione wykorzystanie jakiegokolwiek z naszych usług w związku z przekazaniem niechcianych listów elektronicznych, w tym przekazanie listów elektronicznych ze złamaniem niniejszej polityki może

doprowadzić do kar cywilnych, karnych lub administracyjnych w stosunku do nadawcy i osób, które mu pomagają.

L. Pytania, komentarze, skargi

Jeżeli masz pytania lub komentarze w zakresie niniejszej polityki prywatności lub jeżeli jesteś zmartwiony tym, że nie przestrzegaliśmy zasad podanych w niniejszej polityce prywatności, możesz wysłać nam list pod adres poczty elektronicznej: privacy@tripsta.com lub napisać do nas pod adres pocztowy:

**Agencja Turystyczna Tripsta S.A.,
Karagiorgi Servias Str. 4,
P.O 10562 Syntagma
Ateny, Grecja**

Udzielimy odpowiedzi na wszystkie Twoje komentarze lub pytania.

Możesz również skontaktować się z nami w dowolnym momencie, aby:

- Zażądać dostępu do informacji, które Tripsta S.A. ma na Twój temat
- Skorygować wszelkie informacje, które Tripsta S.A. posiada na Twój temat
- Usunąć informacje, które Tripsta S.A. posiada na Twój temat.

W przypadku dodatkowych pytań dotyczących gromadzenia i przechowywania danych przez Tripsta S.A., prosimy o kontakt na adres: privacy@tripsta.com

M. Inne informacje, które powinieneś wiedzieć

Niniejsza polityka prywatności została aktualizowana i opublikowana na tripsta.pl dnia **14/05/2018**. Możemy według własnego uznania aktualizować niniejszą politykę prywatności w dowolnej chwili i wszystkie takie zmiany wchodzą w życie w chwili ich opublikowania, więc należy co jakiś czas sprawdzać je. Zmiany w polityce prywatności będą stosowane do informacji zebranej od chwili opublikowania aktualizowanej polityki prywatności, a także do istniejącej informacji, którą posiadamy. Wykorzystanie strony po opublikowaniu takich zmian, lub w inny sposób, podany w naszym liście elektronicznym do Ciebie na ten temat, jest wyrażeniem zgody na takie zmiany.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.tripsta.pl/polityka-prywatnosci>

BUDGETAIR

Warunki rezerwacji

Niniejsze warunki mają zastosowanie w przypadku korzystania z usług Travix Nederland B.V. świadczonych na platformie internetowej www.BudgetAir.com. Travix Nederland B.V. (dalej zwana „BudgetAir.com”) ma siedzibę pod adresem Piet Heinkade 55, 1019 GM Amsterdam, Holandia. BudgetAir.com to spółka zależna firmy Travix International B.V. z Holandii, wiodącego globalnego biura podróży. BudgetAir.com jest członkiem Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Powietrznych (IATA).

Świadcząc usługi BudgetAir.com występuje jedynie jako pośrednik w zakresie dostępu do usług transportu (np. lotniczego), zakwaterowania (np. rezerwacje hotelowe) i dalszych usług towarzyszących

(np. wycieczki zorganizowane, wynajem samochodów, ubezpieczenia, itp.) Sama firma BudgetAir.com jednoznacznie nie jest stroną ostatecznej umowy o świadczeniu usług. BudgetAir.com nie występuje w charakterze organizatora podróży/touroperatora. W przypadku dokonania rezerwacji poprzez BudgetAir.com, umowa o świadczenie usług jest zawierana jedynie między osobą dokonującą rezerwacji (dalej zwaną „Klientem”) a odpowiednim usługodawcą (np. linią lotniczą, hotelem lub wypożyczalnią samochodów, itp.).

1. Definicje

W niniejszych Warunkach poniższe terminy należy rozumieć w następujący sposób:

Biuro podróży: firma BudgetAir.com, w ramach swojej działalności udzielająca porad i informacji oraz występująca jako pośrednik w procesie realizacji umów w dziedzinie turystyki.

Dostawcy usług turystycznych: linia lotnicza, hotel, wypożyczalnia samochodów, ubezpieczyciel i/lub dowolny inny dostawca usług w dziedzinie podróży, w najszerszym znaczeniu tego słowa, z którym Klient zawiera umowę i który, z należytym poszanowaniem odpowiednich warunków, odpowiada za realizację usługi.

Usługi: usługa oferowana przez witrynę, taka jak: rezerwacja usług transportu, usług zakwaterowania, usług wynajmu samochodów, usług ubezpieczeniowych oraz dynamiczne pakiety usług turystycznych.

Klient:

a) klient (zarejestrowany użytkownik) lub,

b) osoba, w imieniu której uzgodniono usługi świadczone przez Biuro podróży i która zaakceptowała ten warunek.

Umowa: rezerwacja lub zlecenie/umowa między Podróżującym a Dostawcą usług turystycznych. Biuro podróży i Witryna pełnią funkcję pośrednika w transakcjach z udziałem Dostawcy usług turystycznych.

Witryna: witryna BudgetAir.com.

Dni robocze: od poniedziałku do piątku, w godzinach od 08:00 do 17:00, oraz w soboty i niedziele, w godzinach od 09:00 do 15:00, z wyjątkiem świąt państwowych, chyba że Biuro podróży wyraźnie poinformuje, że jest otwarte w innych godzinach.

2. Rezerwacje poprzez Witrynę: Zdolność prawna Klienta

Witryna ułatwia Klientowi wyszukiwanie produktów turystycznych i dokonywanie niezbędnych rezerwacji, a także pełni funkcję pośredniczącą w transakcjach z udziałem Dostawców usług turystycznych. Klient musi mieć ukończone co najmniej 18 lat, posiadać zdolność prawną do zaciągania zobowiązań umownych, posiadać odpowiednią zgodę lub upoważnienie do występowania w imieniu lub na rzecz wszelkich osób objętych rezerwacją oraz musi korzystać z

Witryny zgodnie z niniejszymi Ogólnymi warunkami i z Warunkami użytkowania Witryny.

Klient odpowiada (finansowo lub w inny sposób) za swoje działania w Witrynie, w tym za ewentualne zastosowanie swojej nazwy użytkownika i hasła. Klient gwarantuje, że podane przez niego w Witrynie informacje dotyczące jego i - w stosownych przypadkach - ewentualnych podróżujących z nim osób, są zgodne z prawdą.

3. Zasady dotyczące umów: Warunki dostawców usług turystycznych

Poniższe zasady mają zastosowanie do wszystkich produktów lub usług rezerwowanych w Witrynie. Oprócz warunków przedstawionych w niniejszym dokumencie zastosowanie mają warunki Dostawcy usług turystycznych (w tym zasady taryfowe linii lotniczej). Warunki Dostawcy usług turystycznych mogą obejmować zasady dotyczące płatności, procedur, niewywiązania się ze zobowiązań, odpowiedzialności, anulowania, zmiany rezerwacji i zwrotu kosztów (o ile są dostępne) oraz ewentualne inne ograniczenia. Klient odpowiada za przestrzeganie wszelkich warunków linii lotniczej lub innego Dostawcy usług turystycznych w odniesieniu do czasu zgłoszenia się do odprawy, potwierdzenia lotu lub innych kwestii.

Loty: W odniesieniu do taryfy lotniczej obowiązują dodatkowe, właściwe dla niej warunki, np. bilety zwykle nie podlegają zamianie ani też nie jest możliwy zwrot pieniędzy zapłaconych za nie. Z warunkami tymi można zapoznać się dokonując rezerwacji w Witrynie. Biuro podróży nie odpowiada za zmiany w rozkładzie lotów ani za odwołane loty, zapewnia jednak Klientowi zasadną pomoc za pośrednictwem zespołu ds. obsługi klienta, z którym można skontaktować się pod numerem telefonu przekazanym Klientowi w wiadomości e-mail z potwierdzeniem rezerwacji i w bilecie elektronicznym (zastosowanie mogą mieć opłaty międzynarodowe).

Należy pamiętać, że linie lotnicze mogą naliczać opłaty za usługi dodatkowe (w tym m.in. bagaż rejestrowany, odprawę na lotnisku, wybór miejsca, rozrywki (o ile dostępne) oraz żywność, napoje i przekąski w trakcie lotu, itp.)

Ewentualne opłaty za takie dodatkowe usługi nie są uwzględnione w cenie biletu i muszą zostać uiszczone bezpośrednio na rzecz linii lotniczej. Biuro podróży nie odpowiada za żadne dodatkowe koszty poniesione przez Klienta i zaleca mu kontakt z daną linią lotniczą w celu dodania ewentualnych dodatkowych usług i weryfikacji zmian.

Zalecany minimalny czas do zgłoszenia się do odprawy przed odlotem wynosi 120 minut w przypadku lotów międzynarodowych i 90 minut w przypadku lotów krajowych. Niektórzy przewoźnicy mogą wymagać potwierdzenia rezerwacji bezpośrednio u nich co najmniej 72 godziny przed odlotem. Brak potwierdzenia lotu bezpośrednio w linii lotniczej może skutkować anulowaniem.

Z lotów należy korzystać w kolejności określonej w planie, niewykorzystanie lotu, np. z lotu wychodzącego, może unieważnić resztę biletu, przy czym nie przysługuje wówczas zwrot kosztów. Biuro podróży nie może zagwarantować możliwości przydzielenia określonych miejsc, nawet jeśli zostały wstępnie zarezerwowane w linii lotniczej. Koszty wszelkich przejazdów między terminalami lub lotniskami musi pokryć Klient.

Taryfy lotnicze o najlepszych cenach nie muszą wiązać się z najbardziej bezpośrednią trasą, a niektóre plany podróży mogą wymagać zmiany samolotu w trakcie podróży. W przypadku lotów oferowanych jako „bezpośrednie” nie ma potrzeby zmiany samolotu w trakcie podróży, samolot może jednak lądować w celu uzupełnienia paliwa i/lub wysadzenia lub zabrania pasażerów. Ze szczegółowymi informacjami o planowanych postojach można zapoznać się, dokonując rezerwacji w Witrynie.

Aby zapoznać się z zasadami przewozu kobiet ciężarnych należy skontaktować się z daną linią lotniczą. Dzieci muszą mieć ukończone co najmniej sześć tygodni i muszą siedzieć na kolanach dorosłego lub w foteliku dziecięcym (w celu uzyskania informacji o fotelikach, które można zabrać ze sobą na pokład należy skontaktować się z daną linią lotniczą). Zasadniczo dzieci dwuletnie i starsze muszą zajmować własne miejsce i należy za nie uiścić opłatę według stawki dla dzieci.

Klienci powinni pamiętać, że niektóre loty zarezerwowane w jednej linii lotniczej mogą być obsługiwane przez inną linię lotniczą, przy czym informacje o obsługującej linii lotniczej, jeśli jest to linia inna od przyjmującej rezerwację, przedstawiane są w Witrynie.

W przypadku odwołania lub opóźnienia lotu, niezdolności linii lotniczej do zapewnienia poprzednio potwierdzonego miejsca, braku postoju w punkcie docelowym Klienta lub w przypadku gdy z winy lotniczej Klient spóźnia się na kolejny lot, na który posiada rezerwację, Klientowi mogą przysługiwać ze strony linii lotniczej określone środki naprawcze.

Jednokierunkowe taryfy łączone: W niektórych przypadkach w celu zapewnienia większego wyboru i specjalnych taryf powrotnych, Biuro podróży łączy dwa loty jednokierunkowe oferowane przez tę samą lub różne linie lotnicze. W odniesieniu do każdego z biletów w jedną stronę obowiązują osobne zasady, ograniczenia i opłaty. Jeśli w przypadku jednego z tych lotów nastąpi zmiana po stronie linii lotniczej (np. odwołanie lub zmiana rozkładu lotów), w wyniku której Klient musi wprowadzić zmiany dotyczące drugiego lotu, Klient odpowiada za wszelkie opłaty poniesione w związku z wprowadzaniem zmian dotyczących takiego drugiego lotu.

Hotel i inne zakwaterowanie Hotele ocenia się za pomocą liczby gwiazdek, nie muszą to być jednak oficjalne lokalne oceny, a standardy hoteli i zakwaterowania tej samej klasy mogą różnić się w poszczególnych krajach.

Ogólnie rzecz biorąc godzina zameldowania to 15:00, a godzina wymeldowania to 11:00, jednak pory te mogą się różnić. Aby uzyskać bardziej szczegółowe informacje należy skontaktować się z Biurem podróży. Śniadanie nie jest wliczone w cenę, chyba że wyraźnie stwierdzono inaczej, a niektóre hotele mogą dodatkowo naliczać miejscowe podatki. Konfiguracje łóżek mogą różnić się od obrazu przedstawionego w Witrynie i są zróżnicowane zależnie od kraju. Przykładowo w pokojach hoteli północnoamerykańskich mogą znajdować się dwa podwójne łóżka, podczas gdy w pokoju europejskim znajdować się będą dwa pojedyncze łóżka. Za dodatkowe łóżka lub łóżeczka mogą być naliczane dodatkowe opłaty. Aby potwierdzić dokładne zestawienie łóżek, Klient powinien skontaktować się bezpośrednio z hotelem przed dokonaniem rezerwacji.

Wynajem samochodów: Wypożyczając samochód każdy kierowca musi okazać pełne i ważne prawo jazdy, w chwili wypożyczenia ważne od 12 miesięcy, przy czym przedstawić należy zarówno prawo jazdy papierowe, jak i w wersji z fotografią. Klient może również zostać poproszony o podanie danych karty kredytowej jako zabezpieczenia na wypadek ewentualnych uszkodzeń pojazdu w okresie, kiedy jest on wynajmowany. Obowiązkiem Klienta jest zapewnienie limitu na karcie wystarczającego do spełnienia wymogów Dostawcy usług turystycznych. Uchybienie temu obowiązkowi może skutkować unieważnieniem wynajmu samochodu przez Klienta, a Biuro podróży nie ponosi wówczas odpowiedzialności za ewentualnie poniesione koszty. Klienci wypożyczający samochód poza Unią

Europejską (UE) muszą być osobami zamieszkałymi w UE oraz muszą okazać pełne i ważne prawo jazdy z Wielkiej Brytanii lub UE/EOG. Z tytułu niewykorzystanych dni najmu nie przysługują zwroty kosztów.

W przypadku anulowania lub zmian w rezerwacji BudgetAir.com nakłada własną standardową opłatę administracyjną w wysokości 55,00 EUR od rezerwacji lotu, hotelu lub samochodu. Dostawca usług turystycznych może również nałożyć własną opłatę; w celu uzyskania informacji na ten temat należy zapoznać się z warunkami Dostawcy usług turystycznych.

Umowa z Klientem: Treść Umowy z Klientem może obejmować informacje i wskazówki dla Klienta, a także dokonanie, w miarę możliwości, odpowiednich rezerwacji w imieniu Klienta. Po zleceniu rezerwacji Klient jest zobowiązany wobec Biura podróży i Dostawcy usług turystycznych, niezależnie od tego, czy zostało to bezpośrednio potwierdzone, czy nie. Jeśli Biuro podróży nalicza opłatę za jedną z własnych usług, informuje o tym Klienta zwyprzedzeniem. W przypadku rezerwacji przez Internet Biuro podróży organizuje proces rezerwacji w taki sposób, aby przed przyjęciem oferty Klient został powiadomiony, że zawiera Umowę. Potwierdzając rezerwację w Biurze podróży, Klient na mocy wspomnianej Umowy podejmuje zobowiązanie wobec Biura podróży i dostawcy.

Potwierdzenie zlecenia jest zasadniczo przesyłane bezzwłocznie Klientowi za pomocą poczty elektronicznej, przy czym takie potwierdzenie uważa się wówczas za dowód zawartego porozumienia, zgodnie z informacją zawartą w potwierdzeniu.

Klient odpowiada wobec Biura podróży i Dostawcy usług turystycznych pod wszystkimi względami za zobowiązania wynikające z usługi świadczonej przez Biuro podróży. Pozostali klienci odpowiadają ze swojej strony.

Umowa zostaje zawarta między Dostawcą usług turystycznych a Klientem. Biuro podróży nie jest stroną stosunku umownego. Oprócz niniejszych warunków mają zastosowanie warunki Dostawcy usług turystycznych (w tym zasady taryfowe linii lotniczej). Zasady Dostawcy usług lotniczych mogą obejmować zapisy dotyczące procedur płatniczych, niewywiązania się z zobowiązań, odpowiedzialności, odwołań, zmiany rezerwacji i zwrotu pieniędzy (o ile możliwe) oraz wszelkich innych ograniczeń. W celu uzyskania dokładnych informacji o warunkach danego Dostawcy usług turystycznych należy zwrócić się bezpośrednio do niego. Klient odpowiada za przestrzeganie wszelkich warunków linii lotniczej lub innego Dostawcy usług turystycznych w odniesieniu do czasu zgłoszenia się do odprawy, potwierdzenia lotu lub innych kwestii.

Obowiązek informacyjny Klienta: Przed zawarciem Umowy Klient przedstawia Biuru podróży wszystkie niezbędne dane dotyczące jego i ewentualnych innych Klientów, wymagane w celu wprowadzenia ich do Umowy i do jej zawarcia. Do danych takich zalicza się numer telefonu komórkowego Klienta i jego adres e-mail, o ile są dostępne.

Jeśli Klient uchybi obowiązkowi informacyjnemu, wszelkie wynikające z tego negatywne konsekwencje finansowe obciążają Klienta.

Podatki i opłaty nakładane przez rząd: Cena przelotu może obejmować podatki i opłaty nakładane na transport lotniczy przez organy rządowe. Mogą one stanowić znaczną część kosztu podróży lotniczej i są one włączane do opłaty albo wykazywane na bilecie osobno. Klient może również podlegać obowiązkowi zapłaty podatków lub innych opłat jeszcze niepobraných, których uwzględnienie na bilecie nie zawsze jest możliwe, np. wszystkich podatków wyjazdowych. W niektórych przypadkach Klient musi uiścić podatki wyjazdowe na miejscu na rzecz rządu kraju, z którego wyjeżdża, a zatem nie podlegają one zwrotowi ze strony Biura podróży.

4. Potwierdzenie rezerwacji

Wszystkie bilety sprzedawane w Witrynie są biletami elektronicznymi, umożliwiającymi rezerwowanie lotów bez wykorzystania papieru. Po dokonaniu rezerwacji jest ona przechowywana w postaci elektronicznej w systemie rezerwacji linii lotniczej. Biuro podróży wysyła Klientowi wiadomość e-mail z potwierdzeniem rezerwacji, a następnie osobno bilet elektroniczny lub potwierdzenie vouchera (w przypadku rezerwacji innych niż na podróż lotniczą). Istotne jest, że Klient otrzymuje zarówno potwierdzenie rezerwacji, jak i bilet elektroniczny lub numer potwierdzenia vouchera dla każdego produktu w osobnej wiadomości e-mail. Biuro podróży zaleca zabranie ze sobą zarówno potwierdzenia rezerwacji, jak też biletu elektronicznego i/lub potwierdzenia vouchera. Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności

za nieprzestrzeganie tych zasad i regulacji i zdecydowanie zaleca Klientowi zweryfikowanie przed podróżą tych kwestii z linią lotniczą.

Klient odpowiada za sprawdzenie, czy wszystkie informacje podane w rezerwacji są prawidłowe, w tym m.in. imiona i nazwiska pasażerów, przeloty, terminy i plan podróży. Jeśli którekolwiek z tych informacji są nieprawidłowe, obowiązkiem Klienta jest bezzwłoczne powiadomienie nas pod numerem telefonu przekazanym Klientowi w potwierdzeniu rezerwacji i na bilecie elektronicznym. Klient otrzyma wszelką niezbędną pomoc w celu wprowadzenia zmian, Biuro podróży i Dostawca usług turystycznych mogą jednak ponieść koszty, które będzie musiał pokryć Klient.

Biuro podróży zakłada, że podane przez Klienta informacje są poprawne, a zatem nie może ponosić odpowiedzialności w przypadku, gdy Klient nie otrzyma biletu elektronicznego, ponieważ podał niewłaściwy adres email lub ze względu na swoje ustawienia filtra antyspamowego. W razie zmiany adresu e-mail lub kontaktowego numeru telefonu Klient ma obowiązek bezzwłocznego poinformowania nas o tym. Ponadto Klient powinien sprawdzić, czy imię i nazwisko w jego paszporcie pokrywa się z imieniem i nazwiskiem na jego bilecie elektronicznym i/lub w potwierdzeniu rezerwacji.

W rzadkich przypadkach, ze względu na będące poza jego kontrolą ograniczenia dotyczące biletów, Biuro podróży może nie być w stanie przekazać informacji o potwierdzonych rezerwacjach do linii lotniczej, aby umożliwić jej realizację rezerwacji. W takiej sytuacji staramy się powiadomić Klienta w ciągu 48 godzin od potwierdzenia oraz zapewnić zwrot kosztów lub alternatywną rezerwację. W przypadku gdy Klient wybiera alternatywną rezerwację, która okaże się droższa od pierwszej rezerwacji, może być odpowiedzialny za pokrycie różnicy kosztów.

Klient powinien pamiętać, że może mieć obowiązek podania odnośnemu Dostawcy usług turystycznych swojego numeru rezerwacji i/lub wiadomości e-mail z potwierdzeniem jako dowodu rezerwacji.

Zmiana lub anulowanie przez BudgetAir.com. W pewnych okresach na stronie BudgetAir.com oferowane są (połączenia) biletów i/lub kuponów, dla których nie można wystawić biletu i/lub kuponu dla wskazanej ceny i/lub kategorii rezerwacji. Przyczyną takiej sytuacji jest fakt, że taryfy i kategorie rezerwacji udostępniane na stronie

BudgetAir.com są na niej publikowane przez w pełni zautomatyzowany proces i te taryfy i kategorie rezerwacji nieustannie podlegają zmianom cen. Jeśli klient nie otrzyma biletu i/lub kuponu lub potwierdzenia rezerwacji w ciągu

48 godzin od rezerwacji, z klientem skontaktuje się pracownik witryny BudgetAir.com przez telefon lub pocztą e-mail w ciągu trzech dni roboczych od rezerwacji. Pracownik witryny BudgetAir.com może omówić z klientem dostępne alternatywy. Jednak BudgetAir.com zastrzega sobie prawo do odrzucenia tych rezerwacji i pełnego zwrotu zapłaconych z góry za podróż kwot.

Rezerwacje są zasadniczo objęte gwarancją, jeśli bilety i/lub kupony zostały wystawione i opłacone przez BudgetAir.com w imieniu usługodawców. BudgetAir.com zastrzega jednak prawo do wycofania wystawionych biletów i/lub kuponów w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania wpłaty i wystawienia biletów i/lub kuponów zgodnie z taryfami i/lub kategoriami rezerwacji oferowanymi i sprzedawanymi na prowadzonej przez siebie witrynie. Powodem tego zastrzeżenia jest fakt, że wskazane taryfy i kategorie rezerwacji są określone przez usługodawców i przesyłane na witrynę przez te podmioty trzecie. Podczas przesyłania i publikowania tych taryf i kategorii rezerwacji mogą zostać opublikowane i/lub udostępnione nieprawidłowe taryfy i kategorie rezerwacji – na przykład z powodu błędów (w systemie) – w wyniku czego bilety i/lub kupony zostają wystawione według nieprawidłowych (czyli zbyt niskich) taryf lub dla nieprawidłowej klasy rezerwacji.

Taryfy i kategorie rezerwacji na stronie BudgetAir.com są publikowane przez w pełni zautomatyzowany proces i bilety i/lub kupony są drukowane na podstawie tych publikowanych danych. BudgetAir.com dokłada wszelkich starań w celu kontrolowania tego procesu i publikowanych taryf i kategorii rezerwacji, jednak nie może udzielić 100% gwarancji w tym zakresie. Z tego względu BudgetAir.com zastrzega sobie prawo do zażądania od klienta dodatkowej płatności lub anulowania biletów i/lub kuponu oraz zwrotu pełnej kwoty zapłaconej z góry za podróż w ciągu dwóch dni roboczych w przypadku opublikowania nieprawidłowych taryf lub kategorii rezerwacji i/lub wystawienia biletów i/lub kuponów według nieprawidłowej taryfy lub dla nieprawidłowej kategorii rezerwacji i/lub wystawienia biletów według nieprawidłowej stawki opłat lotniskowych.

W systemach rezerwacji obejmujących cały świat są niekiedy oferowane połączenia kombinowane z wykorzystaniem kilku linii lotniczych, dla których wystawienie biletu elektronicznego jest niemożliwe, ponieważ te linie lotnicze nie zawarły porozumienia dotyczącego wystawiania biletów lub ponieważ te linie lotnicze nie są oficjalnymi członkami IATA. Przy nadarzającej się okazji pracownik skontaktuje się z klientem w ciągu dwóch dni roboczych od rezerwacji w celu omówienia dostępnych alternatyw. BudgetAir.com zastrzega sobie prawo do odrzucenia tych rezerwacji i pełnego zwrotu zapłaconych za podróż kwot.

Rozkłady lotów są regularnie modyfikowane. Linie lotnicze nie zawsze powiadamiają BudgetAir.com o tych zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem. Klient odpowiada osobiście za sprawdzenie obowiązującego rozkładu lotów na każdej trasie (dotyczy trasy i godzin) najpóźniej na jeden dzień przed odlotem. Sprawdzenie takie jest możliwe podczas odprawy (online) w linii lotniczej, natomiast w przypadku regularnych usług także na witrynie www.checkmytrip.com. Jeśli BudgetAir.com otrzyma informacje o zmianie wprowadzonej przez linię lotniczą z odpowiednim wyprzedzeniem, informacje te zostaną przekazane klientowi drogą telefoniczną lub w wiadomości email.

W przypadku bardziej znaczących zmian klient jest proszony o potwierdzenie odebrania informacji.

Podejmowane są co najmniej 2 próby nawiązania kontaktu z klientem przez telefon i/lub pocztą e-mail. Jeśli

nawiązanie kontaktu z klientem z odpowiednim wyprzedzeniem okaże się niemożliwe, zastrzegamy sobie prawo do zaakceptowania i przetworzenia zmiany w imieniu klienta (w celu uniknięcia anulowania przez linię lotniczą). W przypadku nieudanych prób nawiązania kontaktu z klientem z użyciem danych kontaktowych podanych przez niego na witrynie BudgetAir.com klient powinien – zgodnie z powyższym opisem – sprawdzić ostateczne godziny lotów podczas odprawy (online) i/lub na stronie www.checkmytrip.com na co najmniej jeden dzień przed odlotem.

5. Dokumenty podróży, przepisy administracyjne i/lub zdrowotne

Klient ma obowiązek upewnienia się, że rozumie wymogi przepisów dotyczących paszportu, wizy i zdrowia odnoszące się do odbywanej podróży, a także przestrzegania ich i pokrycia odnośnych kosztów.

Ważne jest również uwzględnienie w planie podróży wszystkich punktów tranzytowych, w których również może być wymagana wiza. Wszystkie wycieczki oferowane w Witrynie wymagają ważnego paszportu. W niektórych krajach obowiązują przepisy imigracyjne, zgodnie z którymi paszport Klienta musi być ważny przez minimalny okres po wjeździe do danego kraju, zwykle przez sześć miesięcy. Jeśli paszport Klienta jest ważny jeszcze tylko przez rok lub mniej, Klientowi zaleca się sprawdzenie wymogów obowiązujących w miejscu, do którego podróżuje, zanim przygotuje ostateczny plan podróży. Imię i nazwisko w paszporcie musi odpowiadać imieniu i nazwisku na bilecie, w przeciwnym razie podróż może nie być możliwa, a ubezpieczenie może być nieważne.

Uwaga: uzyskanie wizy może zająć pewien czas, a zatem Klientom zaleca się rozpoczęcie starań o wizę z dużym wyprzedzeniem, zaś Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za Klientów nieposiadających odpowiednich dokumentów podróży.

Imię i nazwisko w paszporcie musi odpowiadać imieniu i nazwisku na bilecie, w przeciwnym razie podróż może nie być możliwa, a ubezpieczenie może być nieważne. Jeśli po zarezerwowaniu wycieczki, lecz przed podróżą, którakolwiek ze stron zmieni nazwę/nazwisko, np. w wyniku zawarcia związku małżeńskiego, Biuro podróży musi zostać powiadomione natychmiast, aby mogło wprowadzić wszelkie niezbędne zmiany w dokumentacji wycieczki Klienta.

Wszyscy Klienci pragnący wjechać do USA lub przejechać przez ten kraj w ramach Visa Waiver Programme (VWP) muszą uzyskać zgodę na podróż za pomocą Elektronicznego Systemu Autoryzacji Podróży (ESTA). Na złożenie wniosku w ESTA należy przewidzieć odpowiedni czas. Zaleca się złożenie takiego wniosku co najmniej 72 godziny przed wyjazdem. Więcej informacji można znaleźć w witrynie internetowej Departamentu Bezpieczeństwa Krajowego Stanów Zjednoczonych. Szereg rządów wprowadza nowe przepisy zobowiązujące przewoźników lotniczych do przedstawienia danych osobowych wszystkich podróżnych znajdujących się na pokładach ich samolotów. Dane są gromadzone na lotnisku, w trakcie odprawy Klienta, lub na jednym z etapów procesu dokonywania rezerwacji przez Klienta. W związku z tym

Klientowi zaleca się zapewnienie dodatkowego czasu na odprawę przed lotem.

W celu uzyskania informacji o wymogach wizowych Klientom zaleca się kontakt z ambasadą kraju, do którego zamierzają podróżować.

Klient powinien zasięgnąć informacji na temat ewentualnych szczepień i środków ostrożności, które mogą być obowiązkowe lub zalecane przez specjalistę ds. opieki zdrowotnej – lekarza, pielęgniarkę, farmaceutę lub poradnię medycyny podróży – najlepiej co najmniej 8 tygodni przed podróżą.

6. Zmiany i anulowanie

Zmiany cen: Opłaty z tytułu zarezerwowanych usług mogą zmieniać się zgodnie z warunkami Dostawcy usług turystycznych. Informacje o zmianach są przekazywane, a odnośne opłaty naliczane, w najwcześniejszym możliwym terminie.

Anulowanie: Anulowania, o ile jest dozwolone, można dokonać w dni robocze wysyłając wiadomość e-mail na adres: info@budgetair.com.au lub na piśmie, oraz na wniosek Klienta. Wszystkie takie wnioski będą rozpatrywane w imieniu odnośnych Dostawców usług turystycznych. W przypadku anulowania lub częściowego anulowania rezerwacji przez Klienta może on mieć obowiązek uiszczenia rekompensaty na pokrycie kosztów poczynionych już ustaleń dotyczących podróży. Dodatkowe opłaty mogą także nakładać odnośni Dostawcy usług turystycznych.

Możliwość anulowania lub zmodyfikowania przez Klienta zarezerwowanego produktu lub usługi turystycznej, a także sposób anulowania lub modyfikacji, są uzależnione od zasad taryfowych danej linii lotniczej lub warunków Dostawcy usług turystycznych. Dlatego też może nie być możliwe anulowanie lub zmodyfikowanie niektórych produktów lub usług bądź też konieczne musi być spełnienie określonych wymogów. Należy pamiętać, że w przypadku planów podróży złożonych z różnych tras i obejmujących więcej niż jedną bazę taryfową może występować więcej niż jeden zbiór zasad taryfowych. W takim przypadku zastosowanie ma najbardziej restrykcyjny zbiór zasad. Klient ma obowiązek zapoznania się z wszystkimi zasadami taryfowymi odnoszącymi się do jego rezerwacji. Jeśli anulowanie dotyczy więcej niż jednej osoby objętej rezerwacją, ewentualne opłaty z tytułu anulowania nalicza się w odniesieniu do

każdej osoby objętej rezerwacją. W niektórych przypadkach rekompensata z tytułu anulowania należna Dostawcy usług turystycznych może być równa pełnej wartości zarejestrowanej wycieczki, w związku z czym Klient nie otrzymuje żadnego zwrotu pieniędzy. Częściowe anulowanie, tj. anulowanie niektórych elementów bez utraty wartości tych elementów może nie być możliwe. Jeśli Klient nie stawia się na miejscu i w chwili rozpoczęcia wycieczki, nie przysługuje mu żadna refundacja, a linia lotnicza anuluje cały plan podróży.

Zmiany: Zmian w rezerwacji można dokonywać tylko w dni robocze, dzwoniąc na numer podany Klientowi w potwierdzeniu rezerwacji lub na bilecie elektronicznym (mogą mieć zastosowanie opłaty międzynarodowe), a także podawany na wniosek Klienta. W odniesieniu do każdej dokonanej zmiany Biuro podróży nalicza standardową opłatę administracyjną. W przypadkach gdy zmiana dotyczy więcej niż jednej osoby objętej rezerwacją, Biuro podróży zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty administracyjnej w odniesieniu do każdej osoby objętej rezerwacją. W celu zmiany rezerwacji Klienta Biuro podróży zwykle musi anulować pierwszą rezerwację, co może wiązać się z rekompensatą i/lub opłatami nałożonymi przez Dostawców usług turystycznych, w wysokości mogącej maksymalnie odpowiadać pełnej wartości zarezerwowanej wycieczki, zaś Klienci muszą pokryć koszt nowej rezerwacji. Linie lotnicze zwykle nie zgadzają się na zmiany rezerwacji lotów.

Ograniczone taryfy: O ile Klient nie wyda innych dyspozycji, zakłada się, że Klient wymaga najtańszych Usług. Takie Usługi (np. „klasa ekonomiczna”) mogą być świadczone bez żadnej możliwości wprowadzania zmian bądź anulowania. W takich przypadkach Usługi nie mogą być świadczone w inny sposób ani w innym czasie bądź miejscu niż określone w Umowie.

W przypadku anulowania lub zmian w rezerwacji, BudgetAir.com nakłada własną standardową opłatę administracyjną w wysokości 55,00 EUR od rezerwacji lotu, hotelu lub samochodu. Dostawca usług turystycznych może również nałożyć własną opłatę; w celu uzyskania informacji na ten temat należy zapoznać się z warunkami Dostawcy usług turystycznych.

Zwroty kosztów: W przypadku zwrotu kosztów na rzecz Klienta po powyższych odliczeniach, odnośne kwoty zostają ponownie przebrane przez stronę, która przyjęła pierwszą płatność (taką jak BudgetAir.com, Dostawca lub inna strona, która może występować w wyciągu z karty kredytowej lub rachunku bankowego Klienta) na kartę płatniczą, za pomocą której dokonano pierwszej rezerwacji. Żadne wprowadzone zmiany rezerwacji nie kwalifikują się do zwrotu kosztów. Klienci powinni pamiętać, że uzyskanie zwrotu kosztów rezerwacji lotu może zająć do sześciu miesięcy. Jeśli możliwa jest zmiana lub anulowanie biletu, należy pamiętać o związanych z tym dodatkowych kosztach. Obejmują one koszty anulowania i/lub zmiany pobierane przez linię lotniczą. Koszty zmiany i/lub anulowania są uzależnione od warunków ustalonych przez wybraną linię lotniczą oraz warunków dotyczących wybranego biletu. Budgetair.com zwraca uwagę, że koszty zmiany i/lub anulowania mogą być równe 100% ceny samego biletu. W niektórych przypadkach koszty te mogą być nawet wyższe, jeśli rezerwacja odbyła się według klasy taryf, która przestała obowiązywać. Opłaty administracyjne pobierane przez Budgetair.com za przeprowadzenie operacji anulowania i/lub zmiany ponosi nabywca biletu. Należy pamiętać, że jeśli istnieje możliwość anulowania lub zmiany biletu, za obsługę operacji anulowania i/lub zmiany Budgetair.com pobiera 55 euro z tytułu kosztów administracyjnych.

W przypadku niewykorzystania lub częściowego wykorzystania biletu i jeśli dostępna jest możliwość ubiegania się o zwrot zapłaconej kwoty, Budgetair.com (jeśli nabywca biletu nie skorzysta z tej możliwości) zwróci się o ewentualny zwrot zapłaconej kwoty w imieniu klienta po około 11 miesiącach. Po uzyskaniu od linii lotniczej zwrotu przez Budgetair.com klient otrzymuje kupon rekompensacyjny o wartości zwróconej kwoty pomniejszonej o obowiązujące koszty administracyjne. Ten kupon można wykorzystać w celu obniżenia ceny kolejnej rezerwacji na stronie Budgetair.com. Za uzyskanie ewentualnego zwrotu Budgetair.com pobiera opłatę administracyjną w wysokości 25 euro. Kupon rekompensacyjny jest ważny przez 1 rok.

7. Warunki odnoszące się wyłącznie do rezerwacji lotniczych i hotelowych

Anulowanie lub zmiany dokonane przez Klienta: Aby zmienić lub anulować rezerwację lotniczą i hotelową należy zadzwonić do obsługi klienta BudgetAir.com na numer podany Klientowi w potwierdzeniu rezerwacji i na bilecie elektronicznym (mogą mieć zastosowanie opłaty międzynarodowe). Biuro podróży podejmie starania w celu zmiany lub anulowania rezerwacji w miarę

możliwości. W przypadku wielu lotów i hoteli objętych rezerwacjami lotniczymi i hotelowymi nie jest możliwa zamiana ani zwrot kosztów, a zatem każda zmiana lotu lub hotelu może wymagać wykupienia nowej rezerwacji lotu lub hotelu. Klient jest zobowiązany do pokrycia wszystkich kosztów związanych z nową rezerwacją. **ZDECYDOWANIE ZALECAMY KLIENTOM NALEŻYTE UBEZPIECZENIE SIĘ NA WYPADEK WSZELKICH SYTUACJI MOGĄCYCH WYMAGAĆ ANULOWANIA LUB ZMIANY USTALEŃ DOTYCZĄCYCH PODRÓŻY.**

W przypadku gdy Klient wprowadza w rezerwacji jakąkolwiek zmianę (w tym m.in. anulowanie, refundację lub modyfikację), Biuro podróży zastrzega sobie prawo naliczenia mu opłaty administracyjnej w wysokości 55 EUR od osoby, a ponadto Klient jest zobowiązany do uiszczenia wszelkich opłat nałożonych przez Dostawcę usług turystycznych. Anulowanie lub zmiana dokonane przez Biuro podróży: Biuro podróży zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w dokonanej przez Klienta rezerwacji w przypadkach gdy takich zmian wymaga jeden z Dostawców usług turystycznych, np. w przypadku odwołania lotu przez linię lotniczą. O ile pozostał jeszcze czas do wyjazdu, Biuro podróży bezzwłocznie powiadamia o tym Klienta. W potwierdzeniu rezerwacji planowane terminy podawane są na dzień potwierdzenia. Jeśli Klient zostanie powiadomiony o jakichkolwiek istotnych zmianach w jego rezerwacji lotniczej i hotelowej po potwierdzeniu rezerwacji przez Biuro podróży, lecz przed podróżą, Klient może zgodzić się na takie nowe ustalenia (i pokryć wszelki dodatkowy wzrost w cenie w porównaniu z pierwszą rezerwacją), wykupić inną rezerwację lotniczą i hotelową (i pokryć wszelki dodatkowy wzrost w cenie w porównaniu z pierwszą rezerwacją) lub anulować rezerwację lotniczą i hotelową oraz uzyskać pełny zwrot kosztów od Biura podróży.

Do istotnych zmian zalicza się zmianę irlandzkiego lotniska wylotu lub opóźnienie wylotu o więcej niż 12 godzin, zmianę długości wycieczki oraz zmianę lotniska, z którego Klient wylatuje lub na które przybywa (o ile nie są to lotniska znajdujące się w tym samym mieście) oraz zmianę zakwaterowania na niższy standard lub inny resort.

W mało prawdopodobnym przypadku anulowania rezerwacji Klient otrzymuje pełny zwrot pieniędzy wpłaconych uprzednio na rzecz Biura podróży, które zostają przelane na rachunek osoby, która pierwotnie zapłaciła za rezerwację. W przypadku anulowania lotu Klienta przysługujące mu prawa i środki prawne regulowane są warunkami przewozu linii lotniczej. W rezultacie Klient może być uprawniony do: (a) skorzystania z innego lotu zapewnionego przez tę samą linię lotniczą bez dodatkowych kosztów; (b) zmiany trasy do punktu docelowego z wykorzystaniem usług innego przewoźnika bez dodatkowych kosztów; (c) otrzymania pełnej refundacji; lub (d) skorzystania z innego prawa lub środka prawnego.

Biuro podróży nie jest zobowiązane do wypłacenia Klientowi jakiegokolwiek rekompensaty w przypadku konieczności anulowania lub zmiany w jakikolwiek sposób jego rezerwacji lotniczej i hotelowej ze względu na wydarzenia, które pozostają poza kontrolą Biura podróży i których Biuro podróży ani jego Dostawcy usług turystycznych nie mogli zasadnie przewidzieć. Do wydarzeń takich zaliczają się: wojna, zagrożenie wojną, interwencja rządu, akty terroryzmu, zamieszki, niepokoje społeczne, katastrofy naturalne i jądrowe, pożar, = faktyczne lub potencjalne warunki pogodowe, zagrożenia zdrowotne, spory przemysłowe, problemy techniczne z transportem, zamknięcie lub przeciążenie lotnisk oraz wszelkie przypadki działania siły wyższej.

Jeśli w przypadku wystąpienia takiego zdarzenia po odejździe/odlocie Klienta nie można zrealizować znacznej części jego realizacji lotniczej i hotelowej, Klientowi w miarę możliwości oferowana jest odpowiednia alternatywa. Jeśli odpowiednia alternatywa nie jest dostępna lub z zasadnych względów Klient nie przyjmuje oferowanej alternatywy, Biuro podróży zapewnia mu powrót do miejsca wyjazdu. Także w tym przypadku Biuro podróży zdecydowanie zaleca Klientowi kompleksowe ubezpieczenie na wypadek wystąpienia takich okoliczności.

Należy pamiętać, że linie lotnicze mogą naliczać opłaty za usługi dodatkowe (w tym m.in. bagaż rejestrowany, odprawę na lotnisku, wybór miejsca, rozrywki (o ile dostępne) oraz żywność, napoje i przekąski w trakcie lotu, itp.) Ewentualne opłaty za takie dodatkowe usługi nie są uwzględnione w cenie biletu i muszą zostać uiszczone bezpośrednio na rzecz linii lotniczej. Jeśli rezerwacja lotnicza i hotelowa Klienta obejmuje przelot tanimi liniami lotniczymi, powinien on skontaktować się z centrum obsługi telefonicznej Biura podróży podanym Klientowi w potwierdzeniu rejestracji i na bilecie elektronicznym (mogą mieć zastosowanie opłaty międzynarodowe) w celu zarezerwowania usług, które można

zarezerwować wstępnie przed odlotem, a w przeciwnym razie należy skontaktować się bezpośrednio z linią lotniczą. Niektóre pozycje można zarezerwować wstępnie przez Internet dokonując początkowej rezerwacji lotniczej w Witrynie.

8. Warunki finansowe i płatność

Płatność: O ile nie zaznaczono inaczej, ceny Usług podane w Witrynie wyrażone są w euro, z wyłączeniem podatków lokalnych, które mogą być nakładane przez organy niektórych krajów i za zapłacenie których odpowiada Klient.

W chwili rezerwacji wymagana jest pełna płatność za wszystkie rezerwacje lotnicze, lotnicze + hotelowe, hotelowe, na wynajem samochodu i ubezpieczeniowe (inne niż rezerwacje hotelowe i na wynajem samochodu płatne poprzybyciu).

Biuro podróży może mieć obowiązek przekazania danych karty Klienta odnośnemu Dostawcy usług turystycznych w celu realizacji rezerwacji. Nie akceptuje się metod płatności innych niż wskazane w Witrynie i nie przyjmuje się odpowiedzialności za gotówkę ani czeki przesłane pocztą.

Do czasu otrzymania pełnej płatności ani Biuro podróży, ani Dostawca usług turystycznych nie ma obowiązku wystawiania żadnych biletów, potwierdzeń, voucherów ani innych dokumentów podróży. W niektórych przypadkach jednak Klient może nadal być zobowiązany do zapłaty pełnych kwot za zamówione usługi.

Płatności można dokonać za pomocą większości kart kredytowych i debetowych, zgodnie z informacjami zawartymi w Witrynie. Biuro podróży zastrzega sobie prawo do doliczania do kwoty pobieranej od Klienta opłat

manipulacyjnych, które ono lub Dostawca usług turystycznych może ponieść w związku z rezerwacjami za pomocą kart kredytowych. Klient powiadamiany jest o odnośnych dopłatach w chwili rezerwacji. Biuro podróży zastrzega sobie prawo do przeniesienia na Klienta wszelkich opłat związanych z obciążeniem zwrotnym karty. Jeśli rezerwacja jest opłacana za pomocą karty kredytowej innej osoby, Biuro podróży może wymagać pisemnej zgody posiadacza karty.

Biuro podróży lub Dostawca usług turystycznych zastrzega sobie prawo do dostarczania biletów elektronicznych, potwierdzeń, voucherów elektronicznych lub dowolnych innych dokumentów podróży na adres rozliczeniowy karty kredytowej Klienta tylko na żądanie wystawcy karty kredytowej. W chwili rezerwacji wszystkie podawane adresy poczty elektronicznej muszą być ważne. Ponadto w celu zapobiegania oszustwom z wykorzystaniem kart kredytowych, Biuro podróży zastrzega sobie prawo do przeprowadzania przed wystawieniem biletów weryfikacji tożsamości, w tym kontroli list wyborczych, a także może zwrócić się do Klienta o przesłanie faksem lub pocztą potwierdzenia adresu, kserokopii karty kredytowej i ostatniego wyciągu, a także kopii paszportu Klienta. Należy pamiętać, że kontrole takie prowadzone są tylko w godzinach pracy, a bilety odnoszące się do rezerwacji dokonanych poza godzinami pracy mogą nie zostać wystawione aż do kolejnego dnia roboczego. Biuro podróży nie odpowiada za żadne koszty poniesione w wyniku takich kontroli. Rezerwacje dokonywane w Witrynie za pomocą kart kredytowych są w 100% bezpieczne i dzięki zastosowaniu różnych rodzajów zabezpieczeń gwarantują poufność informacji podawanych przez Klienta w Witrynie oraz w oprogramowaniu używanym przez Biuro podróży. Dokładne informacje są dostępne w Witrynie, zob. Mapa Witryny i sekcja „Bezpieczna rezerwacja i płatność”.

Zwroty kosztów dokonywane są w formie odpowiadającej formie płatności zastosowanej przy rezerwacji. Dokonuje się ich na rzecz osoby, która dokonała pierwszej rezerwacji. Ubiegając się o zwrot kosztów biletu lotniczego należy pamiętać, że niektóre opłaty nie podlegają zwrotowi, np. dopłaty paliwowe. Zwrot opłat odbywa się zgodnie z polityką zwrotów danej linii lotniczej. Wysokość opłat zmienia się zależnie od kursów wymiany.

Płatność kartą kredytową: płatności za przelot można dokonać bezpośrednio na rzecz linii lotniczej. W przypadku problemów z płatnością Klienta Biuro podróży kontaktuje się z Klientem w ciągu 48 godzin (lub w ciągu 24 godzin, jeśli Klient wyjeżdża w ciągu 48 godzin). Biuro podróży nie odpowiada za żadne późniejsze wzrosty cen wynikające z nieudanej płatności. Przed potwierdzeniem rezerwacji Klient musi

potwierdzić ewentualny wzrost ceny. Należy pamiętać, że w wyciągu z karty kredytowej płatność na rzecz linii lotniczej i płatność na rzecz Biura podróży pojawiają się jako osobne transakcje.

9. Obsługa klienta i rozpatrywanie skarg

Klient może przesłać do Biura podróży skargę na piśmie na poniższy adres, nie później niż 30 dni po zakończeniu wycieczki:

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

Holandia

W przypadku wszelkich roszczeń finansowych należy również przedstawić oryginalne rachunki i/lub inne odnośne dokumenty. Wyłącza się wszelkie roszczenia na podstawie rozporządzenia WE nr 261/04 w sprawie odszkodowań za odmowę przyjęcia na pokład albo odwołania lotów. Roszczenia takie należy przedkładać bezpośrednio odnośnej linii lotniczej.

Jeśli Klient chce złożyć skargę na Dostawcę usług turystycznych i/lub hotel w trakcie pobytu, powinien on pamiętać o oficjalnym zarejestrowaniu skargi u odnośnego Dostawcy usług turystycznych i/lub w hotelu przed powrotem.

Klienci pragnący złożyć skargę dotyczącą dostawcy usług turystycznych i/lub hotelu podczas pobytu muszą oficjalnie zarejestrować skargę u odpowiedniego dostawcy usług turystycznych i/lub obsługi hotelu przed powrotem. Klienci mogą też wysłać wiadomości e-mail na adres info@budgetair.pl.

Odmowa przyjęcia na pokład, odwołanie lub opóźnienie lotu: Zgodnie z prawem europejskim w pewnych okolicznościach Klientowi przysługuje prawo do zwrotu kosztów i/lub rekompensaty ze strony linii lotniczej w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnienia lotu. Dokładne informacje o prawach

przysługujących Klientom udostępniane są publicznie na lotniskach europejskich, a także można je uzyskać od linii lotniczych. Niemniej jednak za zwrot kosztów w takich przypadkach odpowiada linia lotnicza.

Zachowanie Klienta: Obowiązkiem Klienta jest zachowywanie się w sposób, który nie jest nieodpowiedni, obraźliwy ani nie stwarza zagrożenia dla innych osób bądź ryzyka uszkodzenia mienia. W przeciwnym razie Biuro podróży i/lub

Dostawca usług turystycznych (np. personel linii lotniczej lub hotelu) może anulować rezerwację Klienta, a wówczas odpowiedzialność Biura podróży i Dostawcy usług turystycznych wobec Klienta ustaje natychmiastowo, zaś Klientowi nie przysługuje żadna refundacja, płatność, rekompensata i/lub zwrot jakichkolwiek kosztów lub wydatków, które Klient może ponieść w związku z taką sytuacją. Ponadto Klient ma obowiązek zwrócenia Biuru podróży wszelkich kosztów, które może ono ponieść w związku z taką sytuacją.

Użytkowanie Witryny: Witryna jest udostępniana w postaci takiej, w jakiej jest i w miarę dostępności. Biuro podróży nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zdolność Klienta do uzyskania dostępu do Witryny bądź korzystania z niej w jakimkolwiek terminie ani za przerwy w takim dostępie lub korzystaniu bądź za niemożność przeprowadzenia transakcji. Biuro podróży nie gwarantuje, że Witryna jest wolna od wirusów komputerowych bądź innych właściwości mogących powodować straty lub szkody.

Zawartość Witryny: Biuro podróży zamieszcza w Witrynie informacje ogólne mające jedynie charakter wytycznych. Informacje te mogą zmieniać się co pewien czas, a obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie u odnośnego Dostawcy usług turystycznych, we właściwym punkcie docelowym, ambasadzie lub w biurze turystycznym, czy wytyczne są nadal aktualne. W szczególności dotyczy to wymogów w zakresie paszportów, wiz i szczepień, za których spełnienie całkowitą odpowiedzialność ponosi Klient.

Biuro podróży nie gwarantuje, że informacje zawarte w Witrynie (w tym m.in. ceny, opisy lub terminy) są wolne od błędów lub pominięć, dołoży jednak wszelkich starań w celu możliwie najszybszego skorygowania wszelkich błędów lub pominięć, o których zostanie poinformowane.

10. Odpowiedzialność

Klienta informuje się, że odpowiedzialność linii lotniczych z tytułu śmierci, obrażeń lub innych szkód jest zwykle ograniczona przepisami prawa krajowego, międzynarodowym traktatem w sprawie transportu lotniczego lub specjalnymi warunkami danej linii lotniczej, w tym jej warunkami przewozu. Klient przyjmuje do wiadomości, że Biuro podróży występuje jako pośrednik między Klientem a Biurem podróży i że Biuro podróży w żadnym przypadku nie ponosi odpowiedzialności za usługi zarezerwowane przez Klienta u jednego lub większej liczby Dostawców usług turystycznych. Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności, jeśli i w zakresie w jakim Klient jest w stanie dochodzić roszczeń z tytułu szkód na podstawie polisy ubezpieczeniowej, takiej jak ubezpieczenie podróży lub ubezpieczenie od odwołania.

Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności umownej, deliktowej ani innej za żadne straty pośrednie lub wynikowe jakiegokolwiek rodzaju związane z korzystaniem z niniejszej Witryny przez Klienta bądź z jakimikolwiek innymi produktami lub usługami turystycznymi zarezerwowanymi lub zakupionymi w niniejszej Witrynie.

11. Wyłączenie odpowiedzialności

O ile Warunki nie stanowią wyraźnie inaczej, wszelkie oświadczenia, zapewnienia i warunki wyraźne lub dorozumiane odnoszące się do niniejszej Witryny lub informacji w niej zawartych zostają niniejszym wyłączone w maksymalnym zakresie dopuszczonym przepisami prawa.

12. Prawo właściwe

Niniejsze Ogólne warunki podlegają prawu polskiemu i zgodnie z nim należy je interpretować. Ponadto dokonanej przez Klienta rezerwacji zakwaterowania mogą dotyczyć lokalne przepisy, obyczaje i postawy, mogące co pewien czas ulegać zmianie. Biuro podróży nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu rezerwacji sprzecznych z takimi lokalnymi przepisami, obyczajami i postawami.

13. dotyczący prywatności

BudgetAir.com zleca częściowo przetwarzanie danych firmom usługowym biorącym udział w realizacji umowy na świadczenie usług. Firmy takie mogą przetwarzać dane wyłącznie zgodnie z naszymi instrukcjami i są starannie dobierane. Wśród firm takich są między innymi firmy udostępniające systemy płatnicze i firmy sprawdzające dla nas zdolność kredytową i bezpieczeństwo, co daje klientom dostęp do kilku możliwości płatności i pozwala uniknąć problemów płatniczych i oszustw kredytowych. Dane z tego zakresu przekazujemy wyłącznie podmiotom działającym w Europejskim Obszarze Gospodarczym, podlegającym z tego powodu surowym przepisom UE dotyczącym ochrony danych lub które są zobowiązane do zapewnienia ochrony tych danych na porównywalnym poziomie.

Klient wyraża zgodę na przekazanie jego danych osobowych firmie Airhelp. Prawa pasażerów podróżujących drogą lotniczą określa między innymi Rozporządzenie 261/2004 (UE), do przestrzegania którego zobowiązane są wszystkie państwa członkowskie UE. Rozporządzenie stanowi, że po spełnieniu pewnych warunków pasażerom podróżującym drogą lotniczą przysługuje prawo do rekompensaty finansowej w przypadku opóźnienia lub anulowania lotu bądź lotu o zawyżonej liczbie rezerwacji. Jeśli lot klienta przylatującego do państwa członkowskiego UE lub z takiego państwa odlatującego jest opóźniony lub anulowany, lub liczba rezerwacji na ten lot została zawyżona, firma Airhelp wysyła klientowi wiadomość e-mail dotyczącą możliwości zgłoszenia roszczenia wobec odpowiedniej linii lotniczej.

Postanowienia końcowe

Jeśli Biuro podróży nie powołuje się w danym momencie na postanowienia Ogólnych warunków, nie znaczy to, że nie może się na nie powołać w terminie późniejszym.

Jeśli sąd lub inny organ właściwej jurysdykcji uzna którekolwiek z postanowień (lub część postanowienia) niniejszych Ogólnych warunków za nieważne, takie postanowienie lub część postanowienia uznaje się, w wymaganym zakresie, za niestanowiące części niniejszego porozumienia z Klientem, przy czym pozostaje to bez wpływu na ważność i wykonalność pozostałych postanowień.

Każdy przypadek wystąpienia siły wyższej, w tym zakłócenia w działaniu środków komunikacji lub strajk przewoźników, hotelarzy bądź kontrolerów ruchu powietrznego skutkuje zawieszeniem tych zobowiązań zawartych w Ogólnych warunkach, na które wpływa wystąpienie siły wyższej, a strona dotknięta działaniem siły wyższej nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niezdolności do wypełnienia takich zobowiązań.

Zmiany w ogólnych warunkach: Biuro podróży zastrzega sobie prawo do zmiany lub aktualizacji Warunków odnoszących się do niniejszej Witryny bez uprzedniego powiadamiania Klienta. Aktualna wersja Warunków jest udostępniana w Witrynie od dnia wejścia w życie ewentualnych zmian. Dalsze korzystanie z Witryny po wprowadzeniu zmian w Warunkach oznacza akceptację takich zmian przez Klienta.

Siła wyższa: Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za żadne uchybienia w realizacji niniejszej Umowy, jeśli dochodzi do nich w wyniku wystąpienia siły wyższej. Do wystąpień siły wyższej zalicza się m.in. interwencje rządu, wojny, niepokoje społeczne, uprowadzenia, pożary, powodzie, wypadki, sztormy, strajki, lokauty, ataki terrorystyczne lub akcje protestacyjne wpływające na działalność Biura podróży lub Dostawców usług turystycznych.

IATA: Biuro podróży jest członkiem Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Powietrznych (IATA), a wszystkie loty rezerwowane w Witrynie podlegają warunkom IATA włączonym poprzez odniesienie.

Biuro podróży zastrzega sobie prawo do zmiany linii lotniczej Klienta w przypadku, gdyby dana linia lotnicza znalazła się na czarnej liście ustanowionej na mocy przepisów UE. Wszelkie zmiany aktualnej linii lotniczej następujące po otrzymaniu biletów przez Klienta zgłaszane są mu w najwcześniejszym możliwym terminie, a w każdym razie przy odprawie lub w punkcie przyjęć na pokład samolotu.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://s1.travix.com/budgetair/PL/buapl-conditions-pl.pdf>

Polityka prywatności

1. Kiedy obowiązuje niniejsze oświadczenie o ochronie prywatności?
2. Kto jest odpowiedzialny za dane użytkownika?
3. Jakie dane zbieramy i w jaki sposób?
4. W jaki sposób wykorzystujemy dane użytkownika?
5. Jakie osoby trzecie mają dostęp do danych osobowych użytkownika?
6. Jak zabezpieczamy dane użytkownika i jak długo je przechowujemy?
7. W jaki sposób użytkownik może realizować swoje ustawowe prawa?

1. Kiedy obowiązuje niniejsze oświadczenie o ochronie prywatności?

Niniejsze oświadczenie o ochronie prywatności odnosi się do wszystkich danych osobowych na temat użytkownika, które zbieramy, wykorzystujemy, udostępniamy i przechowujemy, kiedy użytkownik rezerwuje w naszym serwisie bilet lotniczy, kiedy odwiedza naszą witrynę lub kiedy kontaktuje się z nami. Nasza witryna zawiera łącznie do witryn osób trzecich. Niniejsze oświadczenie o ochronie prywatności nie dotyczy gromadzenia danych za pośrednictwem wspomnianych witryn internetowych a my nie ponosimy odpowiedzialności za takie gromadzenie danych. Aby uzyskać więcej informacji, należy zapoznać się z polityką prywatności odpowiedniej witryny (jeśli jest dostępna).

Niniejsze oświadczenie o ochronie prywatności zostało ostatnio zaktualizowane w maju 2018 roku i zastępuje wcześniejsze wersje. Możemy okresowo zmieniać niniejsze oświadczenie o ochronie prywatności, a o wszelkich zmianach będziemy informować użytkownika publikując zaktualizowane

oświadczenie w niniejszej witrynie internetowej i informując o tym użytkownika pocztą elektroniczną zanim wspomniane zmiany zaczną obowiązywać.

2. Kto jest odpowiedzialny za dane użytkownika?

Od wielu lat serwis Budgetair.com/pl_pl wyszukuje dla użytkowników najtańsze bilety lotnicze. Porównujemy bilety lotnicze ponad 800 linii lotniczych oferujących połączenia do ponad 9000 miejsc na całym świecie. Użytkownik może w łatwy sposób znaleźć swoje bilety, porównać ceny i zarezerwować bilet lotniczy. Czy wraz z biletom lotniczym potrzebny jest nocleg w hotelu lub wynajęcie samochodu?

Więcej informacji dostępnych jest w naszej witrynie Budgetair.com/pl_pl jest marką firmy Travix. Travix to holenderskie internetowe biuro podróży posiadające pięć niezależnych witryn internetowych: Cheaptickets, Vliegwinkel, BudgetAir, Flugladen i Vayama.

Spółka Travix Nederland B.V., z siedzibą pod adresem Piet Heinkade 55 w Amsterdamie, jest odpowiedzialna za zbieranie i wykorzystywanie danych osobowych użytkownika zgodnie z opisem przedstawionym w niniejszym oświadczeniu o prywatności. W przypadku pytań, komentarzy lub reklamacji dotyczących wykorzystania danych osobowych użytkownika przez spółkę Travix należy skontaktować się z naszym działem obsługi klienta.

3. Jakie dane zbieramy i w jaki sposób?

Zbieramy pięć kategorii danych osobowych o użytkownikach:

- (1) imię, nazwisko i dane kontaktowe;
- (2) dane rezerwacji;
- (3) dane, które zbieramy, kiedy użytkownik kontaktuje się z działem obsługi klienta;
- (4) dane, które zbieramy, kiedy użytkownik odwiedza naszą witrynę lub czyta nasz newsletter oraz
- (5) dane dotyczące mediów społecznościowych.

1. Imię i nazwisko i dane kontaktowe

Są to dane wprowadzone podczas rezerwacji biletu lotniczego np. imiona i nazwisko, data urodzenia, adres i miejsce zamieszkania, numer telefonu oraz adres e-mail.

Kiedy użytkownik tworzy swoje konto My Trip, my rejestrujemy jego dane logowania oraz inne informacje, które wprowadza lub zmienia w odniesieniu do swojego konta. Jeżeli użytkownik podróżuje w celach służbowych, podczas rezerwacji może wprowadzić dane swojej firmy. Jeżeli użytkownik podróżuje z osobą lub osobami towarzyszącymi, część danych przedstawionych w niniejszym rozdziale zbieramy na temat osób towarzyszących w podróży.

2. Dane rezerwacji

Dane rezerwacji są danymi na temat biletu lotniczego, który użytkownik zakupił w naszej firmie. Na przykład, dane dotyczące lotu (data lotu, miejsce docelowe, cena itp.), dane dotyczące zarezerwowanego hotelu (liczba noclegów, rodzaj pokoju, cena itp.) lub dotyczące wynajmowanego samochodu (rodzaj samochodu, cena itp.). Rejestrujemy również, jakie potencjalne dodatkowe usługi zakupił dany użytkownik, np. gwarancja biletu lotniczego, ubezpieczenie podróży, pakiet serwisowy, dodatkowy bagaż lub miejsce parkingowe przy lotnisku Schiphol.

W przypadku pewnych miejsc docelowych przy rezerwacji biletu lotniczego potrzebujemy numer paszportu użytkownika. Użytkownik może również wprowadzić numery klienta posiadane u innych podmiotów (np. swój numer stałego klienta), jeżeli chce skorzystać ze stosownych uprawnień lub innych korzyści. Jeżeli użytkownik wyraża zgodę, na koncie My Trip zapisujemy te numery i jego preferencje dotyczące podróży (np. czy użytkownik podróżuje w celach osobistych lub służbowych i jakie jest jego ulubione lotnisko).

Kiedy użytkownik zamawia bilet lotniczy, jest przekierowywany do serwisu płatności w celu zakończenia procesu zamówienia. W celu realizacji płatności użytkownik musi wprowadzić dane dotyczące płatności np. dane konta bankowego lub numer karty kredytowej. Za pośrednictwem naszej witryny internetowej użytkownik może wskazać, czy chce zabrać ze sobą bagaż specjalny np. bagaż ze sprzętem medycznym lub wózek inwalidzki. Zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony prywatności dane te są określane jako wrażliwe, ponieważ dotyczą stanu zdrowia użytkownika. Wprowadzając taki rodzaj danych, użytkownik zgadza się, abyśmy zbierali, wykorzystywali i udostępniali te dane osobom trzecim do celów opisanych w rozdziale 4.

3. Dane, które zbieramy, kiedy użytkownik kontaktuje się z naszym działem obsługi klienta

Kiedy użytkownik kontaktuje się z naszym działem obsługi klienta za pomocą poczty elektronicznej, aplikacji WhatsApp, mediów społecznościowych czy telefonicznie, kontakty te są rejestrowane w naszych systemach. Możemy rejestrować rozmowy telefoniczne w celach szkoleniowych lub w celu zapobiegania oszustwom lub zwalczania ich.

4. Dane, które zbieramy, kiedy użytkownik odwiedza naszą witrynę lub czyta nasz newsletter

Kiedy użytkownik odwiedza naszą witrynę, rejestrujemy między innymi adres IP użytkownika, typ przeglądarki i zachowania podczas wizyty na naszych stronach internetowych. Na przykład, rejestrujemy, czy użytkownik poszukuje lotów do miejscowości w Europie, czy poza nią. Zbieramy te informacje również za pomocą plików cookies, skryptów, znaczników pikselowych lub podobnych technologii. Więcej informacji znajduje się w naszym oświadczeniu dotyczącym plików cookie. Jeżeli użytkownik otrzymuje od nas newsletter, my rejestrujemy fakt otwarcia przez niego tego newslettera lub kliknięcie umieszczonego w nim łącza.

5. Dane dotyczące mediów społecznościowych

W zależności od ustawień sieci społecznościowej użytkownika możemy otrzymywać informacje od operatora takiego serwisu. Przykładowo, jeżeli użytkownik utworzy konto My Trip za pośrednictwem swojego konta Facebook lub Google, możemy otrzymać część publicznego profilu społecznościowego tego użytkownika, w tym nazwę użytkownika, zdjęcie profilowe, polubienia i grono „znajomych”. Ponadto, jeżeli użytkownik komunikuje się z nami za pośrednictwem naszych stron w serwisach społecznościowych (np. umieszczając swój komentarz, wysyłając zdjęcie lub klikając „polubienie”), możemy otrzymywać takie dane. Aby uzyskać więcej informacji na temat danych osobowych, które otrzymujemy i jak można zmienić te ustawienia, należy zapoznać się z polityką prywatności dostawcy mediów społecznościowych.

Zbieramy wyżej wymienione dane na trzy sposoby:

- (1) rejestrujemy dane, które użytkownik wprowadza podczas rezerwowania biletu lotniczego, tworzenia konta My Trip lub kontaktowania się z naszym działem obsługi klienta;
- (2) automatycznie rejestrujemy dane, kiedy użytkownik przegląda naszą witrynę internetową, otwiera newsletter lub komunikuje się z nami za pośrednictwem mediów społecznościowych; oraz
- (3) otrzymujemy dane o użytkowniku od spółek grupy Travix, sieci społecznościowych i naszych partnerów np. Booking.com

4. W jaki sposób wykorzystujemy dane użytkownika?

Serwis Budgetair.com/pl_pl wykorzystuje dane użytkownika w czterech celach:

- (1) w celu świadczenia naszych usług i utrzymywania kontaktu z użytkownikiem;
- (2) w celu przeprowadzenia badań służących doskonaleniu naszych usług;
- (3) w celu marketingu bezpośredniego opartego na preferencjach i zachowaniach użytkownika; oraz
- (4) w naszych celach administracyjnych i w związku z przestrzeganiem przepisów i regulacji prawnych.

1. W celu świadczenia naszych usług i utrzymywania kontaktu z użytkownikiem

Kiedy użytkownik rezerwuje bilet lotniczy, hotel lub samochód, używamy tych danych zgodnie z opisem w rozdziale 3. Wykorzystujemy imię i nazwisko użytkownika, numer paszportu i inne dane osobowe, np.

aby wystawić bilet elektroniczny lub zarezerwować hotel lub samochód dla użytkownika. Przesyłamy numer stałego klienta do linii lotniczej użytkownika, aby możliwe było zapisanie punktów oszczędnościowych na jego koncie.

Dane medyczne użytkownika (np. potrzebę korzystania z wózka inwalidzkiego lub dane dotyczące bagażu medycznego) przesyłamy linii lotniczej wyłącznie po to, aby użytkownik miał zapewnioną odpowiednią opiekę.

Nie używamy tych danych do innych celów. Danych kontaktowych użytkownika używamy do komunikacji z użytkownikiem. Przykładem jest przesłanie użytkownikowi elektronicznego biletu lub powiadomienia, że możliwe jest już przeprowadzenie odprawy. Danych kontaktowych użytkownika używamy również w celu udzielenia odpowiedzi na pytania zadane nam przez użytkownika kontaktującego się z naszym działem obsługi klienta.

Danych rozliczeniowych użytkownika używamy do realizowania płatności użytkownika. Nasz dział zapobiegania nadużyciom finansowym, przy współpracy z naszym dostawcą płatności, sprawdza czy mamy do czynienia z przypadkami nieuczciwych rezerwacji, np. przy użyciu kradzionej lub zablokowanej karty kredytowej.

2. W celu przeprowadzenia badań służących doskonaleniu naszych usług

Przeprowadzamy badania w odniesieniu do sposobu, w jaki osoby odwiedzające i klienci korzystają z naszych usług, witryny, obsługi klienta i mediów społecznościowych. Wykonujemy te czynności, aby uzyskać wgląd w zachowanie i preferencje osób odwiedzających i klientów, dzięki czemu możemy doskonalić nasze usługi, treść naszej witryny internetowej oraz jakość naszej obsługi klienta. Z uzyskanych w ten sposób informacji korzystamy również przy opracowywaniu nowych usług. W takich celach badawczych korzystamy z automatycznych narzędzi, dzięki którym analizujemy dane wymienione w rozdziale 3, włącznie z danymi rezerwacji użytkownika, zakupionymi przez niego dodatkowymi usługami oraz informacjami o użytkowniku (np. o płci lub miejscu zamieszkania). Imiona i nazwiska, adresy poczty elektronicznej ani inne informacje, które mogą doprowadzić do konkretnych osób nie są analizowane, ponieważ interesują nas tylko ogólne tendencje. Nie używamy danych wrażliwych. Możemy również połączyć analizowane dane z danymi, które gromadzimy za pomocą plików cookies i podobnych technologii, kiedy użytkownik odwiedza naszą witrynę lub z informacjami, które otrzymujemy od spółek grupy lub z innych źródeł.

3. W celu marketingu bezpośredniego opartego na preferencjach i zachowaniach użytkownika

Używamy danych użytkownika, aby przysyłać użytkownikom newslettery, oferty i inne wiadomości promocyjne. Wykonujemy te działania przy użyciu poczty elektronicznej i innych kanałów cyfrowych, np. aplikacji i mediów społecznościowych. W celu dostosowania tych wiadomości do preferencji i zachowań użytkowników, analizujemy i łączymy dane użytkowników. Używamy do tego celu narzędzi automatycznych, które analizują dane zapisane na naszej platformie zarządzania danymi. Do tego celu używamy danych rezerwacji, informacji na temat dodatkowych usług zakupionych przez użytkownika oraz informacji o użytkowniku (takich jak płeć, miejsce zamieszkania i preferencje dotyczące lotu). Analizujemy i łączymy nie tylko dane, które użytkownik wprowadził, ale również dane, które zbieramy za pomocą plików cookie, skryptów, znaczników pikselowych i podobnych technologii (prosimy zapoznać się z naszym oświadczeniem o plikach cookie, aby uzyskać więcej informacji), mediów społecznościowych oraz dane, które zbieramy w wyniku kontaktu użytkownika z naszym działem obsługi klienta. W naszych wiadomościach e-mail zawieramy indywidualnie przygotowane oferty od spółki Travix oraz naszych partnerów związane z naszymi usługami i produktami. Przykładowo, możemy przedstawiać oferty naszych własnych usług dodatkowych (dodatkowy bagaż lub ubezpieczenie), oferty najmu samochodów lub noclegów w hotelach, oferowane przez podmioty zewnętrzne. Dostosowujemy te oferty do indywidualnych potrzeb użytkowników. Korzystamy z funkcji Custom Audience serwisów Facebook, DoubleClick oraz innych serwisów, aby wyświetlać użytkownikom reklamy Budgetair.com/pl_pl, kiedy użytkownik odwiedza dany serwis lub partnerską witrynę. W tym zakresie możemy przysyłać adres e-mail lub inne dane identyfikacyjne np. do serwisu Facebook, aby możliwe było sprawdzenie, czy dany użytkownik posiada konto w serwisie Facebook. W celu ustalenia grona naszych odbiorców możemy wykorzystać dane rezerwacji użytkownika. Jeżeli użytkownik nie chce, aby jego adres e-mail był używany w usłudze Custom Audience, powinien skontaktować się z naszym działem obsługi klienta. Aby uzyskać więcej informacji o funkcjach Custom Audience, należy zapoznać się z informacjami opublikowanymi w witrynie danego serwisu społecznościowego. Użytkownik mógł również wyrazić zgodę na otrzymywanie spersonalizowanych reklam na swojej osi czasu w serwisie Facebook lub innych mediach społecznościowych za pośrednictwem naszej polityki dotyczącej plików

cookie. Prosimy o zapoznanie się z naszą polityką dotyczącą plików cookie, aby poznać sposób wycofania takiej zgody. Przetwarzamy dane osobowe użytkownika w sposób opisany w niniejszym paragrafie do realizowania naszych uzasadnionych interesów oraz interesów osób trzecich w celu zapewnienia użytkownikom aktualnych informacji oraz ofert. Użytkownik może zrezygnować z otrzymywania newsletterów, ofert i innych promocyjnych wiadomości w dowolnej chwili, klikając łącze anulowania subskrypcji w wiadomości e-mail, poprzez dostosowanie swoich preferencji w ramach konta My Trip lub poprzez kontakt z naszym działem obsługi klienta. Po rezygnacji z subskrypcji użytkownik będzie nadal otrzymywał od nas wiadomości związane z realizacją świadczonych przez nas usług (np. potwierdzenie rezerwacji i elektroniczny bilet). Użytkownik może w dowolnym momencie wyrazić sprzeciw wobec wykorzystywania swoich danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego (informacje na ten temat znajdują się w rozdziale 7).

4. W naszych celach administracyjnych i w związku z przestrzeganiem przepisów i regulacji prawnych

Wykorzystujemy dane osobowe użytkownika do celów wewnętrznej administracji, takich jak ewidencja księgowa oraz realizowanie naszych obowiązków prawnych i podatkowych. Zbieramy i wykorzystujemy dane osobowe użytkownika w celu świadczenia naszych usług na rzecz użytkownika, w celu spełniania naszych obowiązków ustawowych, do realizowania naszych uzasadnionych interesów, interesów osób trzecich lub za zgodą użytkownika, na przykład w sytuacjach, kiedy przetwarzamy dane medyczne użytkownika.

Jeżeli użytkownik wycofa swoją zgodę lub nie przekaże danych, które są niezbędne do zrealizowania przez nas zobowiązań umownych lub naszych ustawowych obowiązków, istnieje możliwość, że nie będzie mógł korzystać z naszych usług lub tylko w ograniczonym zakresie.

Jeżeli przetwarzamy dane osobowe użytkownika do realizowania naszych uzasadnionych interesów lub interesów osób trzecich, zachowujemy równowagę w tej kwestii z związkiem z interesem prywatności użytkownika. Zgodnie z okolicznościami, podejmiemy środki w celu zabezpieczenia interesów prywatności użytkownika i w celu zapobiegania nieuzasadnionym szkodom dotyczącym interesów użytkownika. Nasze uzasadnione interesy mogą obejmować cele związane z ochroną i bezpieczeństwem lub cele związane z zapewnianiem użytkownikom lepszych usług i korzystniejszych ofert. Aby uzyskać więcej informacji na temat tych interesów, należy zapoznać się z powyższymi celami, które są związane z przetwarzaniem przez nas danych osobowych użytkownika. Więcej informacji na temat tych testów związanych z równoważeniem jest dostępnych na życzenie.

Kiedy przetwarzamy dane osobowe użytkownika do naszych uzasadnionych celów lub interesów osób trzecich, użytkownik w dowolnym momencie ma prawo do zgłoszenia sprzeciwu na podstawie związanej ze swoją indywidualną sytuacją (zobacz rozdział 7).

5. Jakie osoby trzecie mają dostęp do danych osobowych użytkownika?

Możemy wymieniać dane użytkownika z osobami trzecimi lub udostępniać je osobom trzecim w ramach następujących trzech celów:

- (1) z partnerami w celu realizacji rezerwacji użytkownika;
- (2) ze spółkami i firmami z naszej grupy w celach realizacji usług pomocniczych, badań statystycznych i marketingu bezpośredniego; oraz
- (3) a naszymi dostawcami, którzy świadczą usługi pomocnicze.

Dane użytkownika prześlemy do organów nadzorczych, podatkowych lub śledczych, wyłącznie jeżeli spółka Travix zostanie zobowiązana do takich działań na podstawie przepisów prawa.

1. Realizacja rezerwacji

Przekazujemy dane użytkownika bezpośrednio partnerom, którzy są bezpośrednio zaangażowani w rezerwację użytkownika. Dostarczamy dane np. liniom lotniczym i innym dostawcom usług, którzy są zaangażowani w realizację podróży lotniczej użytkownika. Jeżeli użytkownik wybiera ubezpieczenie podróży lub rezygnacji, przekazujemy dane użytkownika ubezpieczycielowi. Kiedy użytkownik rezerwuje miejsce parkingowe, nocleg w hotelu lub wynajmuje samochód, przekazujemy dane użytkownika stosownym usługodawcom.

2. Grupowe usługi wsparcia, badania i marketing bezpośredni

W zakresie realizacji naszych usług korzystamy z usług wsparcia świadczonych przez spółki grupy Travix. Przykładowo, posiadamy centra obsługi telefonicznej w Indiach i Curacao, dzięki czemu możemy świadczyć usługi z zakresu obsługi klienta przez całą dobę. Spółki grupy, o których mowa, mają dostęp do danych użytkownika zgodnie z wymaganiami ich funkcji biznesowej. Dane użytkownika są dostępne dla spółki Travix Nederland B.V. i są używane w ramach działalności witryny Budgetair.com/pl_pl oraz innych marek Travix, np. Vliegwinkel i BudgetAir. Dane użytkownika są używane w ramach tych marek w celach badawczych i marketingu bezpośredniego (patrz rozdział 4). Przykładowo, kiedy użytkownik rezerwuje bilet lotniczy w serwisie Budgetair.com/pl_pl, naszym zadaniem jest dopilnowanie, że nie otrzyma wiadomości marketingowych od Vliegwinkel.

3. Zapotrzebowanie na pomocnicze usługi wsparcia

W zakresie świadczenia przez nas usług polegamy na osobach trzecich, np. dostawcach usług IT, agencjach marketingowych, firmach obsługujących reklamę w internecie, operatorach kart kredytowych, dostawcach usług płatności, dostawcach usług w dziedzinie zapobiegania oszustwom i realizowania rezerwacji internetowych. Z wymienionymi osobami trzecimi zawieramy umowy, w których, m.in. ustalone zostaje, że podmioty te traktują dane użytkownika z zachowaniem poufności i w stosowny sposób zapewnią im ochronę.

Spółki naszej grupy, partnerzy i dostawcy usług mają siedziby na terenie Unii Europejskiej i poza nią. Jeżeli ten rodzaj podmiotu ma dostęp do danych użytkownika, stanowi to międzynarodowy transfer danych osobowych. Przykładowo, azjatycka linia lotnicza, która otrzymuje od nas dane użytkownika w ramach rezerwacji biletu lotniczego. Spółka Travix przekazuje dane, m.in. spółkom grupy, partnerom i dostawcom usług w Indiach, Singapurze, Stanach Zjednoczonych i Rosji. Regulacje w tych krajach nie zawsze zapewniają ten sam poziom ochrony danych osobowych, jak przepisy w Holandii. W stosownych przypadkach serwis Budgetair.com/pl_pl podjął odpowiednie środki w celu zapewnienia zgodności z wymaganiami, które obowiązujące przepisy dotyczące prywatności nakładają na międzynarodowe transfery danych osobowych.

Przykładowo, zawieramy tzw. Modelowe umowy europejskie w zakresie transferu danych osobowych w ramach spółek naszej grupy i dostawców usług (zobacz artykuł 46 GDPR). Możemy również dostarczać dane osobowe odbiorcom mającym siedzibę w Stanach Zjednoczonych, jeżeli posiadają oni ważną certyfikację w zakresie Tarczy Prywatności EU-US (artykuł 45 GDPR). W pewnych przypadkach możemy poprosić o wyraźną zgodę na przesyłanie danych osobowych poza teren Unii Europejskiej (artykuł 46 GDPR). Aby otrzymać egzemplarz tych (umownych) gwarancji, należy skontaktować się z naszym działem obsługi klienta.

6. Jak zabezpieczamy dane użytkownika i jak długo je przechowujemy?

Serwis Budgetair.com/pl_pl podjął techniczne i organizacyjne środki ochrony w celu zabezpieczenia danych użytkownika przez utratą lub bezprawnym wykorzystaniem np. nieautoryzowanym wglądem w dane. W tym zakresie uwzględniamy najnowocześniejsze i najbardziej efektywne kosztowo środki, aby zagwarantować stosowny poziom zabezpieczeń w odniesieniu do zagrożeń, które niesie ze sobą przetwarzanie i charakter takich danych. Przechowujemy dane użytkownika tak długo, jak jest to wymagane do realizacji celów opisanych w niniejszym oświadczeniu o ochronie prywatności, ale zwykle nie dłużej niż 2 rok od ostatniego kontaktu użytkownika z nami, o ile nie jest to konieczne w celu spełnienia naszych obowiązków ustawowych lub w związku z ewentualnymi sporami. Jeżeli dane nie są nam dłużej potrzebne, niszczymy je lub anonimizujemy je, aby nie mogły już dłużej być powiązane z użytkownikiem.

7. W jaki sposób użytkownik może egzekwować swoje ustawowe prawa?

Użytkownik może skontaktować się z naszym działem obsługi klienta, aby skorzystać z dowolnego z poniższych praw, które mu przysługują na mocy obowiązujących przepisów o ochronie danych, co obejmuje

- (1) prawo do dostępu do swoich danych;
- (2) prawo do poprawiania ich;
- (3) prawo do usunięcia ich;
- (4) prawo do ograniczenia przetwarzania danych;

(5) prawo do przenoszenia danych;

(6) prawo do zgłaszania sprzeciwu wobec przetwarzania danych. Należy pamiętać, że możemy od użytkownika wymagać podania dodatkowych informacji w celu weryfikacji tożsamości. Dowiedz się więcej

1. Prawo dostępu

Użytkownik może zadać nam pytanie, czy przetwarzamy jakiegokolwiek jego dane osobowe, a jeżeli tak, otrzymać dostęp do tych danych w postaci kopii. Realizując żądanie dostępu, przekazujemy użytkownikowi również dodatkowe informacje, takie jak cele przetwarzania, kategorie danych osobowych, o których mowa, oraz wszelkie inne informacje niezbędne do realizowania istoty tego prawa.

2. Prawo do wnoszenia poprawek

Użytkownik ma prawo do poprawienia swoich danych w przypadku ich niedokładności lub niekompletności. Na życzenie poprawimy niedokładne dane osobowe użytkownika oraz, uwzględniając cele przetwarzania, uzupełnimy niekompletne dane osobowe, co może obejmować dostarczenie uzupełniających oświadczeń. Korzystając z konta My Trip użytkownik może również uzyskać wgląd w swoje dane i zawsze może zapoznać się z nimi lub je poprawić.

3. Prawo do usunięcia

Użytkownik może również zażądać usunięcia swoich danych osobowych, co oznacza usunięcie przez nas danych osobowych oraz, o ile to możliwe, przez każdego innego administratora danych, któremu wcześniej udostępniliśmy dane użytkownika. Usunięcie danych osobowych użytkownika ma miejsce jedynie w określonych przypadkach zdefiniowanych przepisami prawa oraz wymienionych w artykule 17 rozporządzenia GDPR. Obejmuje to sytuacje, w których dane osobowe użytkownika nie są już niezbędne w związku z pierwotnymi celami, do których były przetwarzane oraz sytuacje, w których były przetwarzane niezgodnie z prawem. Z uwagi na sposób, w jaki utrzymujemy pewne usługi, może upłynąć pewien okres, zanim zostaną usunięte kopie zapasowe.

4. Prawo do ograniczenia przetwarzania

Użytkownik ma prawo do ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych, co oznacza, że zawieszamy przetwarzanie danych użytkownika na pewien okres. Okoliczności, które mogą spowodować powstanie tego prawa, obejmują sytuacje, w których dokładność danych osobowych użytkownika została zakwestionowana, ale potrzebny jest nam czas na zweryfikowanie ich (nie)dokładności. Takie działanie nie uniemożliwia nam dalszego przechowywania danych osobowych użytkownika. Użytkownik zostanie poinformowany przed zniesieniem ograniczenia.

5. Prawo do przenoszenia danych

Prawo użytkownika do przenoszenia danych oznacza, że użytkownik może zażądać od nas przekazania mu swoich danych osobowych w uporządkowanym, powszechnie używanym i możliwym do odczytania maszynowo formacie oraz do przesłania ich bezpośrednio do innego administratora, o ile jest to technicznie wykonalne. Na żądanie i w sytuacjach, kiedy jest to technicznie wykonalne, będziemy przysyłać dane osobowe użytkownika bezpośrednio do innego administratora.

6. Prawo do sprzeciwu

Użytkownik ma również prawo do zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych, co oznacza, że może zażądać od nas, abyśmy nie przetwarzali dłużej jego danych osobowych. Dotyczy to wyłącznie przypadku, kiedy podstawy „uzasadnionych interesów” (w tym profilowanie) stanowią prawną podstawę przetwarzania (zobacz paragraf 4). W dowolnym momencie i bez opłat użytkownik może wnieść sprzeciw wobec celów marketingu bezpośredniego w przypadku, gdy jego dane osobowe są przetwarzane do takich celów, co obejmuje cele profilowania w zakresie związanym z takim bezpośrednim marketingiem. Użytkownik zawsze może skorzystać z tego prawa, wycofując swoją wcześniej udzieloną zgodę, postępując zgodnie z instrukcjami w stosownych komunikatach marketingowych. Jeżeli użytkownik skorzysta z tego prawa, nie będziemy już przetwarzać danych osobowych użytkownika do takich celów. Mogą zdarzyć się sytuacje, kiedy mamy prawo odmówić lub ograniczyć prawa użytkownika opisane w niniejszym paragrafie. W każdym przypadku starannie ocenimy, czy takie zwolnienie ma zastosowanie i odpowiednio informujemy użytkownika.

Przykładowo, możemy odrzucić żądanie użytkownika o dostęp, kiedy jest to konieczne do zabezpieczenia praw lub wolności innych osób lub odmówić usunięcia danych osobowych użytkownika w przypadku, kiedy przetwarzanie takich danych jest konieczne do wypełnienia zobowiązań prawnych. Przykładowo, prawo do przenoszenia danych nie obowiązuje w przypadku, kiedy dane osobowe nie zostały dostarczone przez użytkownika lub jeżeli przetwarzamy dane nie na podstawie zgody użytkownika lub w ramach realizacji umowy.

Użytkownik może skontaktować się z nami, jeżeli ma pytania, uwagi lub skargi związku z niniejszym Oświadczeniem o prywatności. Jeżeli użytkownik ma nierozwiązane wątpliwości, ma również prawo do złożenia skargi do swojego urzędu ochrony danych.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://s1.travix.com/budgetair/PL/buapl-privacy-pl.pdf>

FLIGHTTIX

Warunki ogólne

General Terms and Conditions of Tix B.V., also acting under the names Gate1 and FlightTix, filed at the Chamber of Commerce under number 55721095

When you make a reservation you have agreed to our General Terms and Conditions.

Flighttix.pl services

1.1 Flighttix.pl can make a reservation for you and provides this service on your instructions. For instance Flighttix.pl can make reservations for you for individual airline tickets and other travel-related products including car hire and hotel rooms and it can act as your intermediary for taking out associated insurances. As your contractor it formulates a travel agreement between you and your chosen service provider. Flighttix.pl is not a party to the ultimate travel agreement between you and the service provider. You are bound to your obligations to Flighttix.pl and the service provider after the assignment has been given, regardless of the moment at which a confirmation is provided.

1.2 Flighttix.pl is not liable for the proper performance of the services it has reserved for you. These services are usually governed by the terms of delivery of the respective service provider, for instance the airline company or the hotelier. You can obtain these terms directly from the service provider.

1.3 The travel agreement between you and the service provider is formed by the respective service provider accepting your offer. You do not have the right to withdraw from the reservations made on your instructions, since this is excluded for services with regard to accommodation, transport, car hire services and services with regard to leisure activities.

1.4 Flighttix.pl is not liable for the proper performance of the services it has reserved for you. The services reserved by its mediation are usually governed by the terms of delivery of the respective service provider, for instance the airline company or the hotelier. Flighttix.pl is obviously responsible for the proper handling of its service provision. 1.5 The person who makes the reservation must be aged at least 18. By making a reservation via Flighttix.pl, you are aware of the applicable terms and conditions and you agree to these terms and conditions.

Information provision

2.1 You yourself are responsible for providing the information required to realise and carry out a proper reservation. This is for instance the provision of the correct names, e-mail address and telephone number of the passengers. When travelling you yourself are also responsible for being in possession of the appropriate and valid (travel) documents (passport, visa, vaccination certificates, driving license). You must take into account that a visa can also be required for a country in which you make a transfer or a stopover.

2.2 In addition, as a traveller you are yourself responsible for being present on time at the airport and being able to check-in for flights. We recommend our travellers always to be present two and a half to three hours before the flight departs, since airline companies can usually close the check-in counter one hour before departure. If you have not been checked in and the check-in counter is closed, you will no longer be admitted on to the flight.

2.3 If you have booked a single journey it is necessary that you obtain proper information from the Embassy or the Consulate about any formalities required. You buy a single ticket at your own risk. You cannot assume that persons below the age of 16 can travel unaccompanied. You yourself are responsible for obtaining the proper information.

Travel sum and payment

3.1 You can pay us in the various ways indicated on the website. In order to prevent credit card fraud you must specify the correspondence address of the address details of the credit card holder known by the bank. In some cases we will ask you additional information about the credit card. For example, this could be sending a copy of the passport and a copy of the credit card.

3.2 The published travel sums apply per person or per booking and only include the services and provisions as they are described in the packages in the publications of the service provider.

3.3 The amount of the published travel sums is based on prices, exchange rates, fuel prices, levies and taxes, as they were known by the service provider at the moment of publication.

3.4 Flighttix.pl reserves at all times the right to revoke the rates given within five working days after your reservation. This might for instance be caused by computer failures or unexpected changes in airport taxes and security taxes. In the event of a package tour Flighttix.pl at all times reserves the right to increase the travel sum up to 20 days before the commencement of the trip, in connection with changes in the transport costs including fuel costs, the levies payable or the applicable exchange rates. If this happens we will indicate the way in which the increase has been calculated. Should the total amount of your reservation unexpectedly end up higher because of this, the reservation can be cancelled free of charge or you can still confirm the reservation at the higher price with an additional payment.

3.5 Some airports and airline companies apply local departure taxes, in particular in the Far East, Central and South America and New Zealand. In this connection no distinction is made between low-cost carriers or scheduled airline companies. These departure taxes are not levied by Flighttix.pl but separately at the departure airports on the order of the local authorities.

Tickets

4.1 After you have made a reservation and the full amount has been paid, we will proceed to issue a (flight) ticket to you for the services you reserved. Your ticket is an electronic (flight) ticket which we send via e-mail to the e-mail address you have provided, at the latest fifteen working days after payment.

4.2 The right to withdraw is excluded for services with regard to accommodation, car hire services and services with regard to leisure activities and transport. This means that you can no longer dissolve the agreement free of charge. If you want to cancel your booking, we will charge 45 euros administration costs per person if the tickets have not yet been issued. If they have been issued, you will also be bound to pay the costs of the service provider. In many cases this is 100% of the travel sum.

4.3 In the global reservation systems for flights sometimes (combinations of) airline companies are offered for which it is impossible to issue an e-ticket because these airline companies do not have a ticketing agreement with each other or because these airline companies are not official members of IATA. In these cases an employee at our contact centre will contact you within five working days after the booking in order to discuss any alternatives. Flighttix.pl reserves the right to refuse these bookings and to refund the travel sum paid in advance.

Liability

5.1 In carrying out its activities Flighttix.pl will observe the due care of a proper contractor.

5.2 Notwithstanding the provisions set out above Flighttix.pl does not accept any liability for acts and/or omissions of the respective service provider(s), nor for the accuracy of the information provided to you directly by these service provider(s). Flighttix.pl is not responsible for photographs, folders and other information material that you receive directly from the service provider(s).

5.3 To the extent that Flighttix.pl itself fails attributable and the traveller suffers damage because of it, the liability will be limited to not more than the costs of the services invoiced. In any event Flighttix.pl will not be liable for so-called consequential loss.

5.4 Flighttix.pl will not be liable in any event for damage against which you are insured (for instance by taking out a travel and/or cancellation costs insurance or a healthcare insurance) and for damage suffered by you in connection with acting in the course of a profession or business (including damage due to missing connections and/or not arriving on time at the destination).

5.4 Flighttix.pl is not responsible for any undertakings of its personnel and/or third parties, which deviate in a clearly recognisable way from the conditions stipulated in these General Terms and Conditions or in the terms and conditions of the responsible service provider, unless such undertakings are afterwards confirmed in writing by Flighttix.pl.

5.5 No provision in these General Terms and Conditions shall limit the rights accruing to you under Title 7A of the Dutch Civil Code in the event that you purchase a package tour from Flighttix.pl.

Cancellations / amendments

6.1 Any cancellations of or amendments to the reserved service(s) can only be made at the request of the client. If at the request of the client a cancellation or amendments are made to reservations already made, the associated costs will be charged. Apart from the cancellation costs or amendment fees charged by the service provider, EUR 45 administration costs per person per event are also charged. Please note: the travel companion can only make an amendment for him- or herself. The person who made the booking can amend and/or annul the entire trip.

6.2 A flight ticket has a maximum period of validity of 1 year. It depends on the conditions of the rate of your ticket what the maximum stay is and whether you can extend this, possibly by additional payment.

6.3 Any cancellation must be sent via e-mail. This e-mail must be sent at the latest 3 working days after the event giving rise to the cancellation, but at least 2 working days before departure. This reservation must be cancelled by the person who made the reservation. Flighttix.pl will subsequently indicate how much the cancellation costs are. After having received the cancellation costs the person who made the reservation must indicate definitively whether cancellation of the booking is required. In all cases you must await our acknowledgement of receipt of your cancellation request, which will indicate that your cancellation has been received by us and is being processed by us.

6.4 You can ask our help desk in advance how much the costs of the cancellation or amendment of the respective service provider are. If you want a flexible ticket, please ask our help desk about the options. Flexible tickets usually cost (a lot) more.

6.5 Cancellation costs are at your expense but this may be different in the event of a package tour. If the cancellation costs of your ticket are not 100%, we can submit the ticket to the service provider for a (partial) refund. The ticket must be returned for cancellation within 1 year after the original departure date, otherwise the ticket will have lapsed and a refund can no longer be granted. The amount to be refunded will be transferred to you as soon as we have received the amount from the service provider. This takes on average 8 to 12 weeks but in some cases it can take considerably longer (6 to 12 months).

6.6 If your cancellation is covered by your travel insurance which you took out via us, you can ask us for a claim form in order to submit a request for payment under that insurance. The request must be submitted directly to the insurer via the claim form referred to above. The amount to be reimbursed will be paid directly by the insurer to you.

6.7 If a refund on your tickets is repaid according to the conditions of the service provider, this will be the amount of the tickets including any tax, but excluding the mediation fees or reservation costs, ticket surcharges and any other products you purchased from us. If you are eligible for a refund of your package tour according to our conditions, this will entail the entire or partial travel sum including the mediation fee or reservation costs, ticket surcharges and any other products you purchased from us.

Flight tickets: check your current travel schedule before departure

7.1 It may happen that the airline company makes a change to your travel schedule. The airline company is entitled to do so at any time, but it must provide you with an alternative. To provide a proper service we will send these schedule changes as soon as possible to the e-mail address you specified. We are not liable if these e-mails do not reach you or do not reach you in time for any reason whatsoever. 7.2 That is why you yourself are responsible for consulting your current travel schedule via the link in your e-ticket in any event 2 days before departure of every flight. You can also contact our call centre.

Several important terms of delivery of airline companies

In connection with providing advice and information we indicate below several important terms of delivery which all airline companies apply: 8.1 With a return ticket you cannot only use the return trip: If you do not use the outward trip, your return trip will be automatically cancelled by the airline company.

8.2 You must always embark at the airport of departure as booked: so you can never embark halfway at an airport where you stopover. If nevertheless you do this, the airline company will be entitled to claim additional payment for the difference in price of the route you do travel.

8.3 Children are those aged between 2 up to and including 11 years and babies from 0 up to and including 1 year at the time of the outward journey (if the baby becomes 2 years old during the trip, different rates may apply, please phone our helpdesk for information).

8.4 An airline company has the obligation to transport passengers with valid tickets and travel documents from and to destinations as booked. The airline company is not obliged to provide meals during, before or after the flight. Whether or not meals and drinks are provided during the flight depends on your destination and the (charter) company you fly with. If no refreshments are offered on board free of charge, you will often have the opportunity to buy snacks and drinks during the flight. You have to pay for this yourself. In addition, the airline company is not obliged to provide a night's stay in a hotel when making a stopover if this stopover lasts a long time.

8.5 Most of the low-cost carriers do not give refunds when you cancel your flight ticket. But it is possible to change the ticket with payment of costs and any price difference.

Preferences

9.1 If on forming the travel agreement you have expressed certain preferences with regard to the services to be provided by the service provider, such as for instance preference for a certain seat in an airplane, the location of a hotel room etc., the preference stated will be taken into account as much as

possible. However, despite any statements on travel documents and booking forms, no rights can be derived from this.

Disputes

10.1 The service provision by Flighttix.pl shall be governed by Dutch law.

10.2 Any complaints about a reservation made by Flighttix.pl can be submitted to the customer service of Flighttix.pl at the latest one month after the termination of the reserved service or, if the trip did not take place, up to one month after the original departure date specified in the travel documents. Within two weeks you will receive from us an answer to your e-mail.

10.3 If you want to submit a complaint in connection with the service of the service provider, we would like you to contact the respective service provider directly.

Aktualna wersja dostępna na stronie:

https://flighttix.pl/customer_support/Pytania_dotyczace_warunkow_rezerwacji/Informacja/Warunki_ogolne

Polityka prywatności

At Flighttix.pl we realise that gaining and retaining your trust is one of the most important things we do as a company. Protection of your privacy is a responsibility we take very seriously. We formulated this privacy policy to inform you of the way in which Flighttix.pl collects, processes and protects personal data which you provide to us via our websites and e-mail. We can assure you that, unless you give us your consent to deviate from this, Flighttix.pl will only collect your personal data and use it as described in this privacy policy.

Who we are

Whether you are looking for a flight ticket, a hotel or car hire, Flighttix.pl makes sure that you book what is suitable for you quickly and simply! It is obviously very important what price you pay for a flight ticket, a hire car or hotel, but just merely the lowest possible price is not the most important thing. Because you obviously want something that suits you. Gate1. is an intermediary and this means that we mediate between you and the ultimate service providers. By means of this site we advise and inform you and reservations are made. We provide these services on your instructions. Flighttix.pl then forms an agreement between you and the service provider you have chosen. For instance Flighttix.pl can make reservations for individual flight tickets, car hire, hotel rooms and it can take out insurance for you. Flighttix.pl itself is not a party to the ultimate agreement.

The general details of Flighttix.pl (being the data controller of the data processing) are: Tix B.V. Address: Ceresstraat 15 A2, 4811 CA Breda, the Netherlands Telephone: 0900-8801 Ch. of Comm.: 50031600

What information do we collect?

When you visit Flighttix.pl our webserver automatically collects your IP address, browser type, operating system, device type, MAC address. If you want to buy our products or services, you have to provide personal information, for instance your name, address, e-mail address, telephone number and other information which identifies you so that we can process your orders and provide you with customer service. If you don't want to provide personal information when you purchase one of our products or services, we cannot confirm your purchase and we cannot complete your booking. When you register with Flighttix.pl, we ask you for basic information such as your name and e-mail address, and details of the other travellers, if any. In order to be able to send to you information messages which are relevant

to you (if you opt for receiving these) we retain all search actions and bookings on our website. For instance if you regularly visit Paris and London, we could send you special messages with deals and popular products for those destinations. When you subscribe to one of our marketing e-mail messages, such as newsletters and destination information, you have to provide your name and your e-mail address. In some cases we can also ask for personal demographic details such as the country where you live, gender, age, travel habits, etc. We also use cookies (as described below) to collect information about the performance and usefulness of our websites.

Cookies, and how we use them

'Cookies' are small pieces of information which are saved by your web browser on the hard disk of your computer in order to retain your surfing history. At Flighttix.pl we make limited use of cookies in order to save your preferences, to record session data, to collect information about how you visit our websites and to adjust our web pages to your needs. In most of the web browsers you can switch off cookies, but this will not enable you to use our websites fully. More information about the cookies used by Flighttix.pl can be found in our Cookie Statement, which you can find here <http://media.Flighttix.pl/Cookie-Flighttix.pl-EN.pdf>

In order to tailor the content of the website and marketing e-mail messages of Flighttix.pl, the information you provide will be analysed. On the basis of this analysis automated content will be selected for the website and for the marketing e-mail message. In addition the analysed information will be used for building profiles to tailor even better the content of our website and marketing e-mail messages to your interests. Because your name is not included in this analysis we expect that analysing your details for these purposes will have no further consequences for you, other than an improved user experience when visiting our website and receiving our marketing e-mail messages.

How we use your personal data

We use your personal data in the following ways:

- To provide you with information you have asked for about our products.
- To send you marketing e-mail messages, text messages and information which you have specifically subscribed to.
- To process your bookings.
- To confirm your purchases.
- To make sure that you are invoiced correctly.
- To measure and follow demographic details about our customers.
- To tailor the content of our website more specifically to your interests.
- To be able to inform you about the possibility of claiming compensation from an external party if you have experienced a delayed, cancelled, changed or overbooked flight.

Flighttix.pl will ask in advance for your consent to process your data, unless Flighttix.pl has a justified interest in processing your data. If you have given your consent for the processing, you will be entitled to withdraw it at any time by sending a message to that effect to our privacy officer at privacy@Flighttix.pl. After having received your message Flighttix.pl will discontinue the processing based on your consent. However, any processing that took place before you withdrew your consent remains lawful processing on the basis of a valid consent at the time of processing. So Flighttix.pl is not obliged to undo any previous processing.

Some of the personal data we collect is shared with our business partners (for instance airline companies), which are directly involved in completing the purchases you made through us. We will only pass on your name and your local contact details, if we have them at our disposal, to our service providers (for instance the name of the hotel for picking up and dropping off, your local telephone number, etc.). We do not pass on any other personal information to our service providers. If you make use of the possibility to claim compensation as a result of a delayed or a cancelled flight for instance, we will provide your personal data required for the easy handling of your claim by the third party, after your explicit consent to this party. If you pass on your personal data directly to a service provider, we recommend that you read the privacy policy of the service provider. We also share your personal data with third party service providers who provide marketing and data reporting services on our instructions.

We currently have commitments with various online partners who assist us in managing and optimising our internet business and communications with our customers. We use the services of a marketing company which assists us in measuring the effectiveness of our advertisements on our own website and the websites of third parties, and how visitors use our website. To this end we use web beacons and cookies which have been implemented on this website by our marketing company. The information we collect shows us which pages are most appealing to our visitors, which of our products our clients are most interested in and what type of offers our clients prefer to see. Although our marketing company keeps the information originating from our website up to date on our behalf, we determine how these data can or cannot be used.

It may be that the partner to whom we pass on your details as described above, is based abroad. Flighttix.pl warrants that an adequacy decision has been issued by the European Commission for the country where the partner is based or – if this is not the case – Flighttix.pl has taken appropriate and/or suitable guarantees such as stipulating the Standard Contractual Clauses.

Finally, we assure you that we won't pass on your personal data to any third parties who are not involved in completing the purchases you have made through us unless you give your consent to this end or Flighttix.pl is obliged to disclose the data on the basis of applicable legislation or regulations, or on the basis of a request by or order of a competent authority.

E-mail messages which you can expect from Flighttix.pl

If you opt to receive e-mail messages from us, you will receive information which is in our opinion useful and interesting for you. For example:

- We keep you informed of the actions at Flighttix.pl, news about destinations and products, programmes, etc. and other special promotions which we think you will consider valuable.
- We will keep you informed about your trip and any major changes to your travel (schedule).
- We keep you informed of major changes in the operation of the website.

As a subscriber to our marketing e-mail messages, at regular intervals you will receive e-mail updates from us about the products and destinations on offer in your local area, special offers, discount codes, new services of Flighttix.pl and other matters worthy of mention. Apart from the e-mails to confirm your registration, e-mails containing your Gate1. at account information and e-mails directly relating to a booking made on our website, Flighttix.pl will not send you any e-mails unless you opt to receive e-mails from us. Please take into account that e-mails relating to your registration and transactions with Flighttix.pl also include e-mails with a request to write a review about your booking and experience of the service provision of our company, administrative messages and surveys with regard to your Flighttix.pl account or your transactions through Flighttix.pl. If you no longer want to receive e-mail messages from Flighttix.pl, there are various ways to unsubscribe.

- You can unsubscribe at any time by clicking on the link at the bottom of every marketing e-mail message which we send and by following the instructions.
- When you register as a member of Flighttix.pl, you can adjust your settings on "mijn.Flighttix.pl".
- You can send an e-mail to privacy@Flighttix.pl.

Our security and storage measures Flighttix.pl ensures that the integrity and protection of your personal data is maintained. We use industry-standard encryption protocols when we transfer your personal data. Before you send your personal data to us via the internet, we first make sure that a 'protected session' is created by means of Secure Socket Layer (SSL). Your personal data are stored in secure operating environments which are not accessible to the general public. Our physical facilities are provided with security measures to protect your personal data against loss, misuse or change by our employees or third parties. However, no single data transfer via the internet is 100% guaranteed safe and therefore we cannot give you absolute certainty that the information you provide us with is always safe. Flighttix.pl trusts that you notify us when you notice something unusual that might indicate a violation of your data protection. We will then investigate whether the violation of the data protection relates to the data transfer from or to Flighttix.pl and will let you know what steps can be or have been taken to remedy the problem. Further action, such as reporting the incidents to the police or the appropriate bodies can also be

required. Your personal data which are collected and processed by Flighttix.pl, will not be retained any longer than is necessary for the purpose for which the data are being processed. After this period the personal data will be removed or made anonymous.

Your rights with regard to your personal data

You can exercise the following rights with regard to the personal data which Flighttix.pl collects and/or processes from you:

- Right to inspection: you can ask Flighttix.pl whether it processes data from you. If that is the case you can inspect your personal data.
- Right to rectification: if your information is inaccurate, you can ask Flighttix.pl to correct the information. This also includes the right to have incomplete information supplemented, taking into account the purpose of the processing.
- Right to deletion: you can request Flighttix.pl to delete data about you, for instance if the information is processed unlawfully or if you withdrew your consent.
- Right to data processing restriction: you request Flighttix.pl to restrict the processing of your data if (i) the information is incorrect, (ii) the information is wrongful, (iii) it is necessary for you that we retain your data after the retention period for the benefit of a claim of you, or (iv) you objected to the processing and the balancing of interests is being verified.
- Right to objection: you are entitled to object to the processing for reasons associated with your specific situation and you can object to the processing of your personal data for sending personal marketing focussed on you.
- Right to data transferability: you can request Flighttix.pl to provide you or a third party with an electronic file of your personal data, if this is technically possible.

Flighttix.pl will respond as soon as possible to your request, but in any event within one month. If it is allowed under applicable law, Flighttix.pl can postpone the response period by two additional months if that is necessary due to the complexity or the number of requests. Flighttix.pl will inform you of the postponement and the reason for it. If Flighttix.pl rejects your request, it will give the reasons for the rejection in its message to you.

Amendments to our privacy policy

By adding new products our company will continue to develop and therefore this privacy policy will be reviewed and adjusted from time to time. Flighttix.pl reserves the right to amend its privacy policy and to publish the amendments on its website. We will only use your personal data in accordance with the privacy policy that applied at the time your personal data was collected.

Contacting

For some services of Flighttix.pl you can view and adjust your registration and personal data online. If you want to correct or adjust other personal data or if you have questions about the privacy policy of Flighttix.pl, please send an e-mail to our privacy officer via privacy@Flighttix.pl.

Aktualna wersja dostępna na stronie:

https://flighttix.pl/customer_support/Pytania_dotyczace_warunkow_rezerwacji/Informacja/Oswiadczenie_w_kwestii_prywatnosci_Flighttix.pl

MYTRIP

Warunki rezerwacji

This Website is provided solely to assist customers in gathering travel information, determining the availability of travel-related goods and services, making legitimate reservations or otherwise transacting with travel suppliers, and for no other purposes. The terms "we", "us", "our" and "Mytrip.com" refer to Mytrip.com, e-Travel S.A. and/or our subsidiaries. The term "you" refers to the customer visiting the Website and/or performing a reservation through us on this Website, or through our customer service agents.

By using this Website you confirm that you have read and accepted the Terms and Conditions stated here (the Agreement) unconditionally. By accessing or using this Website in any manner, you agree to be bound by the Agreement. Please read the Agreement carefully. If you do not accept all of these terms, conditions and notices, please do not use this Website. Be sure to return to this page periodically to review the most current version of the Agreement. We reserve the right at any time, at our sole discretion, to change or otherwise modify the Agreement without prior notice, and your continued access or use of this Website signifies your acceptance of the updated or modified Agreement.

USE OF THE WEBSITE

As a condition of your use of this Website, you warrant that:

- You are at least 18 years of age.
- You possess the legal authority to enter into a binding legal obligation.
- You understand that by pressing the "Purchase" button you trust Mytrip.com with your personal data in order to fulfill your order.
- You will use this Website in accordance with this Agreement.
- You will only use this Website to make legitimate reservations for you or for another person for whom you are legally authorized to act.
- You will inform such other persons about the terms and conditions that apply to the reservations you have made on their behalf, including all rules and restrictions applicable.
- All information supplied by you on this Website is true, accurate, current and complete.
- We retain the right at our sole discretion to deny access to anyone to this Website and the services we offer, at any time and for any reason, including, but not limited to, for any violation of this Agreement or for any fraudulent actions.

SUCCESSFUL BOOKING AND BOOKING CONFIRMATION

You can consider your booking successful if you see a confirmation page with a message stating the success of your booking along with the reservation code and receive a confirmation email with your reservation details.

If you do not receive a confirmation email within 24 hours of placing the booking, you should contact our Travel Operations department.

CHANGES / CANCELLATIONS

If you wish to change or cancel your reservation, you will need to submit an inquiry through our Website form:

- for [flight reservations](#)
- for [cars reservations](#)
- for [insurance reservations](#)
- for hotel reservations please follow the instructions found on the confirmation email you received after the completion of your booking

We will revert to your question within our working hours. Please note that passengers departing within the next 48 hours receive priority treatment.

Please note that it is your sole responsibility to submit and follow the progress of your changes / cancellation inquiries.

Please note that all the modifications or cancellations of active reservations are governed by the rules of the respective supplier (airline company, ferry or car rental company etc). Apart from the charges incurred by the supplier, we reserve our right to incur an additional administrative fee for the handling of your inquiry. For flight reservations this fee depends on the type of Support package associated with the particular flight reservation.

For urgent requests outside our working hours you are kindly advised to also contact the airline/ferry company, hotel or car provider.

TELEPHONE SERVICE CHARGE

Mytrip.com charges 5,00 € per reservation per each airline ticket booked via phone in addition to the price stated on the Website.

PROHIBITED ACTIVITIES

The content and information on this Website (including, but not limited to, price and availability of travel services), as well as the infrastructure used to provide such content and information, is proprietary to us or our suppliers and providers. While you may make limited copies of your travel itinerary (and related documents) for products or services booked through this Website, you agree not to otherwise modify, copy, distribute, transmit, display, perform, reproduce, publish, license, create derivative works from, transfer, sell or resell any information, software, products, or services obtained from or through this Website. Additionally, you agree not to:

- Use this Website or its contents for any commercial purpose.
- Make any speculative, false, or fraudulent reservation or any reservation in anticipation of demand.
- Access, monitor or copy any content or information of this Website using any robot, spider, scraper, other automated means or any manual process for any purpose without our express written permission.
- Violate the restrictions in any robot exclusion headers on this Website or bypass or circumvent other measures employed to prevent or limit access to this Website.
- Take any action that imposes, or may impose, in our discretion, an unreasonable or disproportionately large load on our infrastructure.
- Deeplink to any portion of this Website (including, without limitation, the purchase path for any travel services) for any purpose without our express written permission.

SUPPLIER RULES AND RESTRICTIONS

Additional terms and conditions will apply to your reservation and purchase of travel-related goods and services that you select. Please read these additional terms and conditions carefully. You agree to abide by the terms and conditions of purchase imposed by any supplier with whom you elect to deal, including, but not limited to, payment of all amounts when due and compliance with the supplier's rules and restrictions regarding availability and use of fares, products, or services. You acknowledge that some third-party providers offering certain services and/or activities may require you to sign their liability waiver prior to participating in the service and/or activity they offer. You understand that any violation of any such supplier's rules and restrictions may result in cancellation of your reservation(s), in your being denied access to the applicable travel product or services, in your forfeiting any monies paid for such reservation(s), and/or in our debiting your account for any costs we incur as a result of such violation. You hereby authorize us to cancel the non-used flight on your behalf in case of non-appearance or non-attendance of the flight and to request possible refunds from the airline on your behalf. We are entitled but not obligated to do so and your right to request refunds directly from the airline remains unaffected.

By purchasing any product or creating any reservation on our Website you accept unconditionally the terms of the respective supplier, even if they do not appear in the corresponding section of our Website due to technical errors or any other reason.

SEAT SELECTION

The seat selection service was designed to allow our customers to select and pre-reserve seats for their flight(s) according to their preferences while making their flight reservation through the Website. In case your selected seats become unavailable for any reason, the seats which best match your selection (window/middle/aisle) will be reserved instead. e-Travel S.A provides this service to its customers for a fee. The Seat selection fee is non-refundable and non-transferable. e-Travel S.A. understands that sometimes there are extenuating circumstances, as such, refunds will only be permitted in the following instances:

- Flight tickets are canceled by the airline
- Flight tickets are not issued due to a technical error

Seat selection is offered on selected flights and is subject to availability at the time of request of a specific seat. Seat selection is not available for infants, as they should be seated on an adult's lap during the flight. Please note that a confirmed seat reservation does not legally entitle you to a specific seat on board the aircraft (e.g. seat 3A), but rather only to the selected category (e.g. aisle seat, window seat, seat with more legroom). You hereby acknowledge that airlines reserve the right to change your selected seats on board for operational, safety or security reasons without informing e-Travel S.A. Please be informed, that on rare occasions where the price may differ any additional cost will be covered by the customer.

LIABILITY DISCLAIMER

The information, software, products, and services published on this Website may include inaccuracies or errors, including pricing errors. In particular, Mytrip.com does not guarantee the accuracy of and disclaims all liability for any errors or other inaccuracies relating to the information and description of the travel products displayed on this Website (including, without limitation, the pricing, photographs, list of hotel amenities, general product descriptions, etc.), as much of the information is provided by the respective suppliers. In addition, Mytrip.com expressly reserves the right to correct any pricing errors on our Website and/or on pending reservations made under an incorrect price. In such event, if available, we will offer you the opportunity to keep your pending reservation at the correct price or we will cancel your reservation without penalty or we will offer you an alternative reservation at your best convenience.

Any ratings displayed on this Website are intended as only general guidelines, and Mytrip.com does not guarantee the accuracy of the ratings. Mytrip.com and its suppliers make no guarantees about the availability of specific products and services. Mytrip.com and its suppliers may make improvements and/or changes on this Website at any time.

Mytrip.com and its suppliers make no representations about the suitability of the information, software, products, and services contained on this Website for any purpose, and the inclusion or offering of any products or services on this Website does not constitute any endorsement or recommendation of such products or services by Mytrip.com. All such information, software, products, and services are provided "as is" without warranty of any kind. Mytrip.com and its suppliers disclaim all warranties and conditions that this Website, its servers or any email sent from Mytrip.com and/or its suppliers are free of viruses or other harmful components. Mytrip.com and its suppliers hereby disclaim all warranties and conditions with regard to this information, software, products, and services, including all implied warranties and conditions of merchantability, suitability for a particular purpose, title, and non infringement.

The suppliers providing travel or other services on this Website are independent contractors and not agents or employees of Mytrip.com. Mytrip.com is not liable for the acts, errors, omissions, representations, warranties, breaches or negligence of any such suppliers or for any personal injuries, death, property damage, or other damages or expenses resulting therefrom. Mytrip.com has no liability and will make no refund in the event of any delay, cancellation, overbooking, strike, force majeure or other causes beyond its direct control, and it has no responsibility for any additional expense, omissions, delays, rerouting or acts of any government or authority.

In no event shall Mytrip.com and/or its suppliers be liable for any direct, indirect, punitive, incidental, special, or consequential damages arising out of, or in any way connected with, your access to, display

of or use of this Website or with the delay or inability to access, display or use this Website (including, but not limited to, your reliance upon opinions appearing on this web site; any computer viruses, information, software, linked sites, products, and services obtained through this Website; or otherwise arising out of the access to, display of or use of this Website) whether based on a theory of negligence, contract, tort, strict liability, or otherwise, and even if Mytrip.com and/or its suppliers have been advised of the possibility of such damages.

Under no circumstances can Mytrip.com be responsible if you do not have the valid and correct travel documents or permissions to travel. It is your responsibility to be in possession of a valid passport and, if required, a visa. Every destination has its own requirements concerning entry formalities, customs, vaccinations, etc. Mytrip.com cannot be responsible for incidents deriving from cases when such official requirements are not followed.

If, despite the limitation above, Mytrip.com or its suppliers are found liable for any loss or damage which arises out of or is in any way connected with any of the occurrences described above, then the liability of the Mytrip.com and/or its suppliers will in no event exceed, in the aggregate, the greater of (a) the service fees paid to the Mytrip.com in connection with such transaction(s) on this Website, or (b) One Hundred Euros (100,00 €) or the equivalent in local currency.

The limitation of liability reflects the allocation of risk between the parties. The limitations specified in this section will survive and apply even if any limited remedy specified in these terms is found to have failed of its essential purpose. The limitations of liability provided in these terms inure to the benefit of the Mytrip.com Companies, the Mytrip.com Affiliates, and/or their respective suppliers.

INDEMNIFICATION

You agree to defend and indemnify Mytrip.com and/or its suppliers and any of their officers, directors, employees and agents from and against any claims, causes of action, demands, recoveries, losses, damages, fines, penalties, other costs or expenses of any kind or nature including but not limited to reasonable legal and accounting fees, brought by third parties as a result of:

- Your breach of this Agreement or the documents referenced herein.
- Your violation of any law or the rights of a third party or
- Your use of this Website

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

According to Directive 2013/11/EU and Regulation 524/2013 of the European Parliament, all disputes between consumers resident and traders established in the European Union which arise from the sale of goods or provisions of services can be submitted to an online dispute resolution platform offering a single point of entry to consumers and traders seeking to resolve disputes out-of-court which have arisen from online transactions. You can access European ODR platform following this [link](#).

SOFTWARE AVAILABLE ON THIS WEBSITE

Any software that is made available to download from this Website ("Software") is the copyrighted work of Mytrip.com and/or its suppliers. Your use of such Software is governed by the terms of the end user license agreement, if any, which accompanies, or is included with, the Software ("License Agreement"). You may not install or use any Software that is accompanied by or includes a License Agreement unless you first agree to the License Agreement terms. For any Software made available for download on this Website not accompanied by a License Agreement, we hereby grant to you, the user, a limited, personal, non-transferable license to use the Software for viewing and otherwise using this Website in accordance with these terms and conditions and for no other purpose.

Please note that all Software, including, without limitation, all HTML code and Active X controls contained on this Website, is owned by Mytrip.com and/or its suppliers, and is protected by copyright laws and international treaty provisions. Any reproduction or redistribution of the Software is expressly prohibited, and may result in severe civil and criminal penalties. Violators will be prosecuted to the maximum extent possible.

Without limiting the foregoing, copying or reproduction of the software to any other server or location for further reproduction or redistribution is expressly prohibited. The software is warranted, if at all, only according to the terms of the license agreement.

COPYRIGHT AND TRADEMARK NOTICES

All contents of this Website are: © Mytrip.com 2014 - 2018. All rights reserved. Mytrip.com is not responsible for Website content operated by parties other than Mytrip.com. Other logos, product and company names mentioned herein may be the trademarks of their respective owners.

GENERAL PROVISIONS

This Website is operated by e-Travel S.A. which is a Greek entity and this Agreement is governed by the laws of Greece/EU. You hereby consent to the exclusive jurisdiction and venue of courts in Athens, Greece, in all disputes arising out of or relating to the use of this Website. Use of this Website is unauthorized in any jurisdiction that does not give effect to all provisions of these terms and conditions, including, without limitation, this paragraph.

If any part of this Agreement is found to be invalid, illegal or unenforceable, the validity, legality and enforceability of the remaining provisions will not in any way be affected or impaired.

This Agreement (and any other terms and conditions referenced herein) constitutes the entire agreement between you and Mytrip.com with respect to this Website and it supersedes all prior or contemporaneous communications and proposals, whether electronic, oral, or written, between the customer and Mytrip.com with respect to this Website. A printed version of this Agreement and of any notice given in electronic form shall be admissible in judicial or administrative proceedings based upon or relating to this Agreement to the same extent and subject to the same conditions as other business documents and records originally generated and maintained in printed form.

Any rights not expressly granted herein are reserved.

SELLER OF TRAVEL SERVICES

Mytrip.com is an IATA accredited travel agency under the name e-Travel S.A. and the number: 2721308-2.

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.mytrip.com/pl/misc/terms-of-use>

Polityka prywatności

WSTĘP

Niniejsza witryna internetowa obsługiwana jest przez e-Travel S.A., reg. no. 007355001000 („my”, „nas” lub „nasza”), która jest częścią Etraveli Group. Spółki wchodzące w skład Etraveli Group w ramach swojej codziennej działalności przetwarzają różne dane osobowe, takie jak nazwiska, adresy e-mail i inne informacje dotyczące podróży. Dlatego bardzo poważnie podchodzimy do bezpieczeństwa danych i przestrzegania przepisów prawa w dziedzinie ochrony danych osobowych. W niniejszej polityce prywatności znajduje się objaśnienie, w jaki sposób gromadzimy, przechowujemy, wykorzystujemy i ujawniamy dane osobowe zbierane przez nas podczas korzystania przez ciebie z tego serwisu oraz w jaki sposób chronimy prywatności i poufności twoich danych osobowych. Twoja prywatność jest dla nas ważna, dlatego zachęcamy zarówno nowych, jak i doświadczonych użytkowników do zapoznania się z naszą praktyką - i o kontakt z nami w razie jakichkolwiek pytań.

GROMADZONE PRZEZ NAS DANE OSOBOWE

Ogólnie gromadzone przez informacje osobowe to takie, które są potrzebne do umożliwienia dokonania rezerwacji twojej podróży. Należą do nich takie informacje, jak twoje imię i nazwisko, data urodzenia, numer telefonu i adres e-mail. Obowiązkowe dane osobowe to wyłącznie te, które musimy otrzymać w celu umożliwienia ci zarezerwowania twojej podróży poprzez nasze strony internetowe. W zależności od rodzaju usług podróży, możemy również gromadzić twój numer często podróżującego pasażera, informacje na temat twoich wymagań odnośnie diety i problemów zdrowotnych (jeżeli występują) oraz inne szczegóły, które są istotne dla twoich rezerwacji lub które są wymagane przez innych usługodawców (takich jak linie lotnicze i hotele). To nie jest pełna lista. Jeżeli zadzwonisz do naszego działu wsparcia, będziemy gromadzić dane podczas tego połączenia telefonicznego. Nasze pliki cookies również zawierają pewne informacje.

Jeżeli robisz rezerwację dla kogoś innego przez nasz serwis, będziemy prosić o podanie danych osobowych tej osoby. W takich okolicznościach liczymy, że poinformujesz tą osobę na temat tej polityki prywatności.

GROMADZONE PRZEZ NAS WRAŻLIWE DANE OSOBOWE

W niektórych przypadkach możemy przetwarzać tak zwane „szczególne kategorie danych osobowych” na twój temat, które mogą być uważane za wrażliwe. Może to mieć miejsce na przykład, jeżeli (i) przedstawiłeś zaświadczenie lekarskie w celu uzyskania zwrotu od linii lotniczej, (ii) masz dolegliwość zdrowotną lub medyczną mającą wpływ na twoją podróż i z powodu której prosisz o pomoc lub jeżeli jest wymagane określone pozwolenie, lub (iii) złożyłeś wniosek ujawniający inne wrażliwe informacje na twój temat.

Zanim przetworzymy wrażliwe dane osobowe na twój temat, poprosimy cie o zgodę na to. Taką zgodę możesz wycofać w dowolnym czasie. Nie będziemy przetwarzać żadnych wrażliwych danych osobowych, dla których nie mamy od ciebie zgody na przetwarzanie lub których nam nie podałeś. Dostęp do twoich wrażliwych danych osobowych będzie miała ograniczona ilość personelu oraz po przetworzeniu twoich wrażliwych danych zgodnie z twoim wnioskiem, usuniemy te dane najszybciej jak będzie to możliwe.

CO ROBIMY Z TWOIMI DANYMI OSOBOWYMI

Abysmy mogli przetwarzać twoje dane osobowe, obowiązujące przepisy prawa w zakresie ochrony danych nakładają na nas obowiązek posiadania tak zwanej „podstawy prawnej” dla każdego z celów przetwarzania twoich danych osobowych. Z tego powodu utworzyliśmy poniższą tabelę, która zawiera naszą podstawę prawną dla każdego z naszych celów.

Co my robimy (nasze cele przetwarzania twoich danych osobowych)

Nasza podstawa prawna

Okres przechowywania

Umożliwienie dokonania rezerwacji podróży, które nam zleciłeś (np. rezerwacja usług podróży, których jesteśmy pośrednikiem jak również usług świadczonych przez nas).

Zrealizowanie naszej umowy z tobą. Jeżeli przekazałeś nam wrażliwe dane osobowe, podstawą prawną jest twoja zgoda.

3 lata/lat od daty zakupu. Zgodę na wrażliwe dane osobowe można wycofać w dowolnym czasie.

Jeżeli zdecydowałeś się na utworzenie konta użytkownika w naszym serwisie, udostępnimy ci takie konto. Konto takie umożliwia dostęp do informacji na temat wcześniejszych rezerwacji podróży.

Będziemy również przechowywali twoją nazwę użytkownika i hasło.

Zrealizowanie naszej umowy z tobą.

Dane twojego konta użytkownika, jak również dane osobowe związane z twoimi rezerwacjami podróży, będą przechowywane do czasu usunięcia przez ciebie twojego konta użytkownika z naszego serwisu.

Jeżeli przeprowadziłeś procedurę rezerwacji, ale nie dokonałeś zakupu, możemy wysłać ci wiadomość e-mail z linkiem prowadzącym do tego wyniku wyszukiwania, w zależności od tego, w jakim punkcie został przerwany twój proces rezerwacji.

Nasz uzasadniony interes do prowadzenia działalności i umożliwienie ci dokonania zakupu bez konieczność ponownego wypełniania wszystkich informacji. Jeżeli nie chcesz otrzymywać takich wiadomości, możesz zrezygnować z nich w dowolnym czasie poprzez e-mail lub nasz serwis.

24 godziny/godzin od momentu przerwania przez ciebie procesu rezerwacji.

Zanim rozpocznie się twoja podróż, prześlemy ci dodatkowe informacje i oferty związane z twoją specyficzną rezerwacją podróży, takie jak możliwe dodatki, np. dodatkowy bagaż lub inne informacje przydatne dla twojej podróży. Niektóre z tych informacji są oparte na profilowaniu podanych przez ciebie informacji w toku procesu rezerwacji (na przykład data(y) twojej podróży, twoja destynacja itp.).

Nasz uzasadniony interes do zaoferowania ci wygodniejszej podróży oraz umożliwienie ci odnalezienia istotnych dla ciebie informacji. Jeżeli nie chcesz otrzymywać takich informacji, możesz zrezygnować z nich w dowolnym czasie poprzez e-mail.

Nie później niż do rozpoczęcia twojej podróży. Inne podobne przetwarzanie może być kontynuowane zgodnie z propozycjami określonymi poniżej.

Po zakończeniu twojej podróży możemy przysyłać ci nasz newsletter zawierający rekomendacje innych podróży oraz produktów i usług związanych z podróżami, które mogą ci zainteresować. Niektóre z tych rekomendacji są oparte na profilowaniu twoich wcześniejszych wyborów podczas rezerwowania podróży i twojego reagowania na nasze wiadomości e-mail. Ponadto, jeśli za pośrednictwem naszej witryny internetowej przekazałeś nam swój adres e-mail w celu otrzymywania naszego newslettera, nie dokonując przy tym rezerwacji żadnej podróży, nadal będziemy mogli świadczyć ci taką usługę.

Nasz uzasadniony interes do prowadzenia działalności i umożliwienie ci dokonania rezerwacji podróży, które cię interesują. Jeżeli nie chcesz otrzymywać takich wiadomości, możesz zrezygnować z nich w dowolnym czasie poprzez e-mail lub nasz serwis. Również przed sfinalizowaniem zakupu możesz nie wyrazić zgody na otrzymywanie newslettera. Jeśli zamówiłeś nasz newsletter w postaci usługi, w takim przypadku spoczywa na nas obowiązek wywiązania się z takiej umowy. Możesz zakończyć świadczenie tej usługi poprzez przesłanie rezygnacji drogą mailową.

2 lata/lat od daty zakupu. Jeśli złożyłeś wyraźne zamówienie na nasz newsletter w ramach świadczenia usługi, będziemy przysyłać ci nasz newsletter do momentu, w którym zdecydujesz się na przerwanie świadczenia usługi (zakończenie umowy).

Nagrywanie połączeń telefonicznych do celów zapewnienia jakości oraz dla wszelkich przyszłych wniosków lub zapytań od ciebie.

Nasz uzasadniony interes do (i) udoskonalania jakości naszych usług poprzez edukację wewnętrzną, oraz tam gdzie ma to zastosowanie, (ii) rozwiązywania twoich potencjalnych wniosków lub skarg. Jeżeli nie chcesz, aby rozmowa telefoniczna była nagrywana, możesz się sprzeciwić takiemu nagrywaniu przed rozpoczęciem nagrywania.

3 miesiące/miesiące od daty tego połączenia telefonicznego. Jedynie ograniczona liczba naszych pracowników posiada dostęp do twoich nagrań.

Stosowanie plików cookies do np. poprawiania użyteczności naszego serwisu, świadczenia spersonalizowanej komunikacji oraz gromadzenia danych statystycznych dotyczących użytkownika. Stosujemy również pliki cookies sesji w celu poprawienia bezpieczeństwa tego serwisu.

Nasz uzasadniony interes do (i) ulepszania naszego serwisu, (ii) pokazywania ci ofert, które cię interesują oraz (iii) zapewnienia bezpiecznego serwisu ofertowego i strony. Jeżeli nie chcesz, abyśmy przechowywali pliki cookies na twoim komputerze, możesz zmienić ustawienia twojej przeglądarki w dowolnym czasie.

W zależności od typu pliku cookie. Aby uzyskać więcej informacji na temat okresów przechowywania, patrz poniżej.

Oprócz powyższych podejmujemy takie codzienne działania, które są konieczne do świadczenia usług klientom, takie jak księgowość, rachunkowość, rozliczanie, wypełnianie obowiązków zwalczania prania brudnych pieniędzy oraz utrzymywania bezpieczeństwa naszego serwisu. W zakresie, w jakim nie jest to wymagane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, podejmujemy te działania w oparciu o nasz uzasadniony interes. Możemy również analizować zachowanie naszych klientów w celu ulepszania naszych serwisów i usług na poziomie ogólnym. jednakże takie analizy będą wykorzystywały generalizowane i anonimizowane dane na poziomie zagregowanym.

UDOSTĘPNIANIE TWOICH DANYCH OSOBOWYCH

Twoje dane osobowe będziemy udostępniać wyłącznie w celach przedstawionych w niniejszej polityce prywatności. Dane mogą być udostępniane w obrębie Etraveli Group, organom administracji rządowej oraz naszym zaufanym partnerom biznesowym. Na przykład możemy udostępnić twoje dane osobowe (włącznie z wrażliwymi danymi osobowymi, jeżeli ma to zastosowanie) naszym partnerom

biznesowym, takim jak linie lotnicze, dostawcy usług hotelarskich, firmy ubezpieczeniowe oraz Globalne Systemy Dystrybucji (zwane GDS) w celu umożliwienia realizacji twoich rezerwacji.

Każdy partner jest odpowiedzialny za wykonywane przez siebie przetwarzanie twoich danych osobowych po otrzymaniu ich od nas, co oznacza, że musisz kontaktować się z tym partnerem w przypadku jakichkolwiek wniosków związanych z twoimi prawami zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych. Zalecamy, abyś zapoznał się z politykami prywatności odnośnego partnera w celu uzyskania informacji dotyczących przetwarzania przez niego twoich danych osobowych.

Będziemy również udostępniać twoje dane osobowe innym firmom (tak zwanym „podmiotom przetwarzającym dane”) w celu świadczenia zamówionych przez ciebie usług, takim jak podmioty prowadzące nasze centrum obsługi telefonicznej oraz naszym innym dostawcom i wykonawcom, którzy będą przetwarzać twoje dane osobowe w ramach świadczenia nam swoich usług (na przykład przechowywanie na zewnątrz).

Ze względu na globalną naturę branży turystycznej, twoje dane osobowe mogą być przetwarzane w różnych lokalizacjach na całym świecie, jeżeli podmioty, którym udostępniamy twoje dane osobowe, mają siedzibę poza terytorium UE/EOG. Udostępnianie przez nas danych osobowych poza terytorium UE/EOG wymaga określonej podstawy prawnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych. W przypadku, gdy kraj jest uznawany przez Komisję Europejską za kraj zapewniający odpowiedni poziom ochrony danych osobowych, to będzie nasza podstawa prawna. W innym przypadku są trzy główne typy podstawy prawnej, na których może być oparte to udostępnianie. Są to:

- przekazanie to jest konieczne w celu wykonania umowy z tobą (na przykład jeżeli zarezerwowałeś lot w liniach lotniczych mających siedzibę poza UE/EOG);
- przekazanie to będzie oparte na standardowych klauzulach ochrony danych dla transferu danych osobowych do krajów z poza terytorium UE/EOG przyjętych przez Komisję Europejską (kopię tych standardowych klauzul można znaleźć na stronie <http://ec.europa.eu/justice/data-protection/international-transfers/transfer/>); oraz
- EU-U.S. Privacy Shield, jeżeli transfer odbywa się do Stanów Zjednoczonych i odbiorca posiada prawidłową certyfikację.

DOSTAWCY ZEWNĘTRZNI

Proszę zwrócić uwagę, że nasz serwis zawiera linki do innych serwisów i serwerów dostawców zewnętrznych. Ta polityka prywatności dotyczy wyłącznie naszego serwisu i naszych usług. Jeżeli korzystasz z linków do innych serwisów, lub skorzystasz z usług i produktów dostawców zewnętrznych, powinieneś zapoznać się z ich polityką prywatności. Dodatkowo jeżeli zdecydujesz skontaktować się z nami przez media społecznościowe, ta polityka prywatności nie ma zastosowania do jakichkolwiek danych osobowych przekazanych nam poprzez taki kontakt - w takim przypadku zalecamy zapoznać się z polityką prywatności dostawcy tych mediów społecznościowych.

TWOJE PRAWA

Zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych, masz określone prawa jako „osoba, której dane dotyczą”. Poniżej zostały przedstawione twoje prawa. Twoje prawa obejmują następujące:

- Prawo dostępu - Masz prawo dostępu do twoich danych osobowych, które przetwarzamy. Masz również prawo do otrzymania określonych informacji na temat tego, co robimy z tymi danymi osobowymi. Takie informacje są zawarte w niniejszym dokumencie.
- Prawo do poprawienia - W określonych okolicznościach masz prawo do poprawienia nieprawidłowych danych osobowych dotyczących ciebie oraz do uzupełnienia niekompletnych danych osobowych. Pamiętaj, że możemy nie mieć możliwości poprawienia nieprawidłowych danych osobowych podanych przez ciebie z powodu np. zasad linii lotniczych oraz że taka zmiana może się wiązać z kosztem.
- Prawo do usunięcia - W określonych okolicznościach masz prawo do usunięcia twoich danych osobowych. Jest to tak zwane „prawo do bycia zapomnianym”.

- Prawo do ograniczenia przetwarzania - W określonych okolicznościach masz prawo do ograniczenia tego, jak wykorzystujemy twoje dane.
- Prawo do przenoszenia danych - Masz prawo do otrzymania od nas kopii twoich danych osobowych (lub do bezpośredniego przekazania ich innemu administratorowi danych) w zorganizowanym i powszechnie stosowanym formacie elektronicznym.
- Prawo sprzeciwu - Masz prawo do sprzeciwu na określone typy przetwarzania danych osobowych, które wykonujemy. To dotyczy wszystkich naszych działań opartych na naszym „uzasadnionym interesie”.

Na koniec masz prawo do zgłaszania skarg właściwemu organowi nadzorującemu ochronę danych.

PLIKI COOKIES

Pliki Cookies to małe pliki tekstowe, które są przechowywane na twoim komputerze. Niektóre są przechowywane do momentu zamknięcia twojej przeglądarki (tak zwane „cookies sesyjne”), a niektóre przez dłuższy okres czasu (tak zwane „cookies trwałe”). Jeżeli nie chcesz, aby pliki cookies były zapisywane na twoim komputerze, możesz zmienić ustawienia w twojej przeglądarce. Pamiętaj jednak, że w rezultacie niektóre z funkcji naszego serwisu mogą nie działać poprawnie i niektóre treści mogą nie być poprawnie wyświetlane.

Ten serwis wykorzystuje pliki cookies z wielu powodów, włącznie z przesyłaniem spersonalizowanych informacji, usprawnianiem użyteczności tego serwisu oraz do gromadzenia danych statystycznych na temat użytkowania. Stosujemy również pliki cookies sesji w celu poprawienia bezpieczeństwa tego serwisu.

W niektórych przypadkach podczas używania plików cookies udostępniamy dane innym stronom. Na przykład korzystamy z Google Analytics i Google AdWords, które są usługami przekazującymi dane na temat ruchu do serwerów Google. Google Analytics nie identyfikuje poszczególnych użytkowników i nie wiąże twojego adresu IP z jakimikolwiek danymi przechowywanymi przez Google. Wykorzystujemy raporty Google, aby lepiej rozumieć ruch w serwisie i użytkowanie strony internetowej oraz do zoptymalizowania reklam z sieci reklamowej Google i innych. Google może przeważyć dane w sposób określony w [Google's Privacy Policy](#) oraz do innych celów określonych powyżej w tej sekcji. Możesz zrezygnować z Google Analytics, jeżeli wyłączysz lub odrzucisz pliki cookies, wyłączysz JavaScript lub poprzez opcje rezygnacji [opcja rezygnacji](#) dostarczoną przez Google. Aby zrezygnować z funkcji reklamowych od Google, użyj tego linku [tego linku](#).

Korzystamy również z usług Yandex Metrica oraz Yandex Direct, które za pomocą plików cookies gromadzą dane o użytkowniku oraz parametry sesji. Informacje te w żaden sposób nie ujawniają twojej tożsamości, niemniej jednak mogą pomóc nam poprawić wydajność naszej witryny internetowej. Informacje dotyczące sposobu, w jaki korzystasz z tej witryny internetowej zostaną przesłane do firmy Yandex i będą przechowywane na jej serwerach. Firma Yandex zajmie się przetwarzaniem tych informacji w celu oceny sposobu korzystania z witryny internetowej, sporządzania dla nas raportów dotyczących funkcjonowania witryny oraz świadczenia innych usług. Firma Yandex będzie przetwarzać te informacje zgodnie z [Yandex Privacy Policy](#). Możesz zrezygnować z korzystania z plików cookies poprzez dokonanie stosownych ustawień w przeglądarce internetowej lub za pomocą [to narzędzie](#).

Nasz serwis wykorzystuje również usługę Facebook pixel, która gromadzi anonimizowane dane zagregowane i pomaga nam zoptymalizować zakupy reklam na różnych platformach Facebooka (włącznie z Instagramem). Facebook gromadzi id użytkownika, które pozwala im na dopasowanie, jeżeli użytkownik odwiedził stronę z Facebook pixel. Jednakże my jako reklamodawcy nigdy nie możemy zidentyfikować zachowania pojedynczego użytkownika. Facebook i jego powiązane platformy są w zamkniętym ekosystemie reklamowym, w którym użytkownicy mogą decydować, czy wyrażają zgodę na reklamy z wykorzystaniem danych gromadzonych z ich serwisów do kupowania reklam na Facebooku. Aby zobaczyć i zmienić swoje ustawienia reklam w Facebooku, użyj tego linku [tego linku](#).

W celu zapewnienia przejrzystości [tutaj](#) zebraliśmy pliki cookies stosowane w naszym serwisie. Więcej informacji na temat plików cookies możesz znaleźć na stronie <http://www.youronlinechoices.com/>.

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

Aby zapewnić bezpieczeństwo twoich danych osobowych, wdrożyliśmy wiele technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa. Na przykład utrzymujemy wysokie poziomy bezpieczeństwa technicznego we wszystkich naszych systemach (włącznie z monitorowaniem, odtwarzaniem awaryjnym, ograniczeniami dostępu itd.). Dodatkowo przyjęliśmy polityki mające na celu zapewnienie, aby nasi pracownicy (którzy oczywiście mają obowiązek zachowania poufności) nie wykorzystywali danych osobowych, gdy nie jest to konieczne. Te polityki określają również nasze standardy w zakresie zawierania umowy z dostawcami lub wprowadzania nowych systemów informatycznych w ramach naszej działalności.

DANE KONTAKTOWE

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących naszego przetwarzania twoich danych osobowych lub wykorzystywania plików cookies, lub w celu skorzystania z twoich praw zgodnie z obowiązującymi przepisami ochrony danych, wyślij wiadomość e-mail na adres: privacy@mytrip.com lub skorzystaj z poniższych danych kontaktowych:

e-Travel S.A.

Att: Privacy Manager

Ul. 7 Kifisias Ave., Ampelokipoi 115 23, Ateny

ZMIANY TEJ POLITYKI PRYWATNOŚCI

przypadku zmiany tego, jak przetwarzamy twoje dane osobowe lub wykorzystujemy pliki cookies, niezwłocznie zaktualizujemy niniejszą politykę prywatności i udostępniemy ją w serwisie:

Aktualna wersja dostępna na stronie: <https://www.mytrip.com/pl/misc/privacy-policy>