

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania przez Użytkowników z Serwisu Wakacje.pl.
2. Na zasadach określonych w Regulaminie dostęp do Serwisu jest otwarty dla każdego, kto posiada możliwość połączenia z publiczną siecią Internet. Uzyskanie informacji szczegółowych może być jednak uzależnione od przekazania Wakacje.pl danych indywidualnych, w tym danych osobowych Użytkownika.
3. Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu w formie, która umożliwia jego pobranie i utrwalenie.
4. Użytkownicy przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu są zobowiązani zapoznać się z Regulaminem oraz go przestrzegać.
5. Użytkownik wyszukując Oferty może zastosować według własnego wyboru filtry dotyczące w szczególności: wyżywienia, standardu hotelu, ceny, udogodnień, długości pobytu, typu dojazdu, biura podróży, typu oferty, popularności oraz oceny hotelu, państwa pobytu, regionu, miasta, terminu, miasta wyjazdu/wylotu, konfiguracji osobowej, odległości od stoku (dla ofert narciarskich).
6. Z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej, kolejność prezentowania Ofert w Serwisie oraz wyników wyszukiwania w ramach wyszukiwarki, w przypadku spełniania przez więcej niż jedną Ofertę kryteriów wynikających z zastosowania filtrów wprowadzonych przez Użytkownika, uzależniona jest m.in. od częstotliwości wyświetleń danej Oferty jej rezerwacji i zakupu. Dodatkowo Oferta może być wyróżniana w sytuacji, gdy jest dostępna tylko w Serwisie lub gdy rekomendowana przez Użytkowników.
7. Użytkownik może wpływać na kolejność prezentowania wyników wyszukiwania Ofert lub nadawania im określonej widoczności wykorzystując dostępne w Serwisie kategorie sortowania.

## § 2 Definicje

1. Wakacje.pl – Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku, al. Grunwaldzka 413, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 315229, NIP 957-07-78-385, numer telefonu: +48 58 770 60 03, adres e-mail: [biuro@wakacje.pl](mailto:biuro@wakacje.pl).
2. Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Serwisu lub kontaktuje się z Konsultantem, bez względu na to, czy działa we własnym imieniu czy w imieniu i na rzecz osób trzecich.
3. Partner – przedsiębiorca turystyczny, jak również inny podmiot, którego oferty i usługi znajdują się w Serwisie.
4. Oferta – prezentowane na Serwisie oraz przez Konsultantów informacje o Usługach turystycznych oraz Usługach dodatkowych świadczonych przez Partnerów stanowiące zaproszenie do zawarcia Umowy.
5. Konto w Panelu Klienta – funkcjonalność Serwisu, stanowiąca ułatwienie dla Użytkowników w zakresie obsługi wybranych przez nich Usług, Usług turystycznych, Usług dodatkowych, czy zawartych Umów.
6. Serwis – serwis internetowy pod adresem [www.wakacje.pl/](http://www.wakacje.pl/), którego właścicielem, administratorem oraz operatorem jest Wakacje.pl.

7. Usługi – usługi świadczone przez Wakacje.pl na rzecz Użytkowników drogą elektroniczną w Serwisie lub za pośrednictwem Konsultantów na zasadach określonych Regulaminem.
8. Usługa dodatkowa – usługa inna niż usługa turystyczna, świadczona na rzecz Użytkownika przez Partnera.
9. Usługa turystyczna – a) przewóz pasażerów, b) zakwaterowanie w celach innych niż pobytowe, c) wynajem samochodów lub innych pojazdów silnikowych, d) inną usługą świadczoną podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w lit. a)-c).
10. Umowa – umowa zawierana przez Użytkownika z Partnerem za pośrednictwem Serwisu lub podczas kontaktu z Konsultantem, której przedmiotem jest Usługa turystyczna lub Usługa dodatkowa.
11. Konsultant – pracownik Wakacje.pl lub podmiotu działającego na zlecenie, w porozumieniu lub za zgodą Wakacje.pl, udzielający telefonicznie, mailowo, w odpowiedzi na pytanie z formularza kontaktowego oraz – na żądanie Użytkownika – pocztą tradycyjną informacji o Usługach, Ofertach, w tym Usługach turystycznych i Usługach dodatkowych.
12. Opinie – wyrażona w Serwisie przez Użytkownika subiektywna ocena hotelu, biura podróży, wycieczki objazdowej. Opinie nie są tworzone przez Wakacje.pl, stanowią przekaz autorstwa podpisanego przy niej Użytkownika. W Serwisie dostępne są także Opinie pochodzące z serwisu TripAdvisor.

### **§ 3 Zakres Usług**

1. Wakacje.pl w ramach Serwisu umożliwia zapoznanie się z Ofertami, a także świadczy usługi doradztwa, pośrednictwa, wyszukiwania, profilowania, przedstawiania, przeglądania, sortowania Ofert, informowania, wyjaśniania, rezerwacji Ofert i kontaktu z Partnerami w zakresie Ofert.
2. W ramach świadczenia Usług, Wakacje.pl w szczególności:
  - o umieszcza w Serwisie Oferty przekazane przez Partnerów oraz zapewnia możliwość ich wyszukiwania, przeglądania i sortowania według różnych kryteriów;
  - o prezentuje ceny Ofert wskazane przez Partnerów;
  - o publikuje w Serwisie komunikaty prasowe dotyczące rynku turystycznego w Polsce;
  - o umieszcza w Serwisie informacje o kierunkach i regionach geograficznych oraz umożliwia ich przeglądanie;
  - o umożliwia dokonanie w Serwisie rezerwacji usługi będącej przedmiotem Oferty, jak również i dokonanie za nią płatności z wykorzystaniem usługi Partnera;
  - o pośredniczy w zawarciu Umowy;
  - o doradza oraz dostarcza indywidualne informacje handlowe i Oferty Użytkownikom, którzy skierowali zapytania za pośrednictwem formularzy dostępnych w Serwisie lub nawiązali kontakt z Konsultantem;
  - o nawiązuje i utrzymuje kontakt w celu przekazywania informacji związanych z Ofertami, jak również wspiera Użytkowników na etapie realizacji zawartych Umów;
  - o umożliwia skorzystanie z funkcji Panelu Klienta w Serwisie.
3. Użytkownik może być odbiorcą informacji marketingowych i handlowych Wakacje.pl oraz partnerów handlowych Wakacje.pl jeżeli zapisze się do newslettera lub wyrazi

zgody na otrzymywanie takich informacji w ramach korzystania Serwisie lub podczas kontaktu z Konsultantem.

4. Serwis umożliwi Użytkownikom wyrażanie Opinii dotyczących hoteli, biur podróży oraz wycieczek objazdowych, zgodnie z § 13 Regulaminu.

#### **§ 4 Wymagania techniczne korzystania z Serwisu**

1. Korzystanie z Serwisu, w tym przeglądanie Ofert, wymaga od Użytkownika posiadania: urządzenia końcowego umożliwiającego dostęp do Serwisu, z dostępem do sieci Internet oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów HTML z opcją akceptowania plików typu cookies.
2. Zawieranie Umów oraz korzystanie z konta w Panelu Klienta wymaga dodatkowo posiadania przez Użytkownika aktywnego konta e-mail.
3. Wakacje.pl informuje, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z Usług wiązać może się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Użytkowników przez osoby nieuprawnione, dlatego Użytkownicy powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują występujące zagrożenia. W szczególności powinni stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość osób korzystających z sieci Internet.

#### **§ 5 Korzystanie z Serwisu**

1. Korzystanie z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.
2. Zawarcie Umowy wiąże się z koniecznością akceptacji przez Użytkownika udostępnionych mu wzorców umownych opracowanych przez Partnera będącego stroną Umowy. Z uwagi na to, że proces zawierania Umowy przebiega bez jednoczesnej, fizycznej obecności obu stron, do potwierdzenia złożenia oświadczenia woli przez Użytkownika i zawarcia Umowy konieczne jest aktywne działanie Użytkownika polegające przede wszystkim na uiszczeniu płatności, zaakceptowaniu warunków przedstawionych w udostępnianych wzorcach umownych lub przesłaniu podpisanego skanu dokumentu.
3. Dane podawane przez Użytkownika w procesie rezerwacji i przy zawieraniu Umowy powinny być prawdziwe i zgodne z danymi zawartymi w dokumencie tożsamości. Odpowiedzialność wynikająca z podania niepoprawnych danych obciąża Użytkownika.
4. Na potrzeby skorzystania ze świadczonej przez Partnera Usługi turystycznej lub Usługi dodatkowej Użytkownik powinien zweryfikować posiadanie ważnych dokumentów umożliwiających skorzystanie z danej Usługi turystycznej lub Usługi dodatkowej, tj. paszportu, wymaganej przy wyjeździe wizy lub innych dokumentów określonych przepisami państw, do których się podróżuje.
5. Użytkownik zobowiązuje się do:
  - o korzystania z Serwisu tylko w taki sposób, który nie powoduje niedogodności dla innych Użytkowników;
  - o niezamieszczania i nieprzesyłania w Serwisie treści, obrazów lub odnośników do stron internetowych naruszających prawa i dobra osób trzecich, wzywających do nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej, kulturowej czy też propagujących pornografię i przemoc, jak również innych treści niezgodnych z prawem;
  - o nieposługiwania się przy korzystaniu z Serwisu fałszywymi danymi lub danymi innych osób;

- podejmowania działań mających na celu ingerencję w Serwis, w tym m.in. naruszenie bezpieczeństwa.
5. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób niezgodny z Regulaminem i zagrażający bezpieczeństwu innych Użytkowników może skutkować zablokowaniem Użytkownika.

## § 6 Konto w Panelu Klienta

1. Pełnoletni Użytkownik może założyć indywidualne konto w Panelu Klienta umożliwiające korzystanie z funkcjonalności ułatwiających i porządkujących korzystanie z Usług.
2. Założenie konta w Panelu Klienta jest całkowicie dobrowolne i bezpłatne.
3. Założenie konta w Panelu Klienta wymaga skorzystania przez Użytkownika z identyfikatora 1Login, bezpłatnej usługi zewnętrznej świadczonej na osobnych zasadach (<https://1login.wp.pl/regulamin>).
4. Rejestracja Konta wymaga podania adresu e-mail, utworzenia hasła, potwierdzenia zapoznania się z Regulaminem oraz Polityką Prywatności oraz wyrażenia zgody na świadczenie usługi od dnia rejestracji Konta. Dodatkowo Użytkownik może wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych.
5. W celu potwierdzenia rejestracji Użytkownik wpisuje kod, który otrzymuje na podany w toku rejestracji adres e-mail.
6. Użytkownik może również zarejestrować się i logować się na swoje Konto w Panelu Klienta poprzez swoje konto na Facebook, Google lub Apple ID.
7. Konto w Panelu Klienta daje Użytkownikowi dostęp do dodatkowych funkcjonalności, takich jak: dodawanie, autoryzacja (kodem SMS, wiadomością email) i przeglądanie szczegółów swoich Umów czy Ofert, weryfikacja statusu Umów (oczekująca na potwierdzenie/ aktualne/ anulowane/ archiwalne), pobieranie dokumentów podróży, podgląd Usług dodatkowych dostępnych dla Umowy czy Oferty, przeglądanie i weryfikacja statusu płatności oraz harmonogramu wpłat, zgłoszenia zapytania przez formularz kontaktowy, najczęstsze pytania.
8. Założenie konta w Panelu Klienta wymaga wypełnienia formularza rejestracji (<https://panel.wakacje.pl/signup>).
9. Użytkownik może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów w każdym czasie zamknąć konto w Panelu Klienta.
10. W celu zamknięcia konta w Panelu Klienta, Użytkownik powinien wysłać stosowną dyspozycję na adres email: [usun.konto@wakacje.pl](mailto:usun.konto@wakacje.pl). Usunięcie konta nastąpi w przeciągu 30 dni od wpływu zgłoszenia.

## § 7 Odpowiedzialność

1. Użytkownik ponosi koszt dostępu do sieci Internet.
2. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczane w Serwisie przez Użytkowników.
3. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek korzystania z Serwisu przez Użytkowników w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem.
4. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczone na stronach internetowych umieszczonych w innych domenach, niebędących własnością Wakacje.pl, do których linki zawarto w Serwisie.
5. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku działania lub zaniechania Użytkownika, które uniemożliwiły realizację Usługi lub zawarcie

Umowy, skorzystanie z Usługi turystycznej lub Usługi dodatkowej Partnera, w której nabyciu pośredniczył, takich jak brak paszportu, niezapoznanie się z przekazanymi informacjami, brak odpowiedzi na próby kontaktu ze strony Wakacje.pl.

6. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie przez Użytkownika danych osoby trzeciej bez jej zgody lub wiedzy.
7. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń wykorzystywanych przez Użytkownika do korzystania z Serwisu, systemu operacyjnego lub przeglądarki Użytkownika, jak również wszelkich rozszerzeń, dodatków i programów zainstalowanych w systemie operacyjnym lub przeglądarce Użytkownika.

## § 8 Zawarcie Umowy

1. W celu zawarcia Umowy, Użytkownik:
  - a) wybiera Ofertę z listingu prezentowanych Ofert;
  - b) klika na przycisk „Sprawdź cenę” celem potwierdzenia z Operatorem Turystycznym aktualności wybranej Oferty;
  - c) zapoznaje się ze szczegółami danej Oferty na jej prezentacji;
  - d) może zmodyfikować zapytanie zmieniając np. liczbę uczestników imprezy turystycznej, standard pokoju, daty podróży czy miejsce wylotu;
  - e) może, o ile pozwala na to wybrana oferta wybrać Usługi dodatkowe, np. ubezpieczenie, parkowanie, dodatkowy bagaż;
  - f) klika na przycisk „Zarezerwuj wstępnie” (który umożliwia zarezerwowanie wybranej imprezy turystycznej na czas wskazany przy danej rezerwacji) lub „Kup teraz”; w przypadku niektórych Ofert dostępna jest jedynie opcja „Kup teraz”;
  - g) podaje, a następnie potwierdza: swoje imię, nazwisko, adres e-mail, adres zamieszkania (ulica, numer domu i mieszkania, kod pocztowy, miejscowość), numer telefonu, datę urodzenia;
  - h) potwierdza zapoznanie się z Regulaminem i Polityką prywatności;
  - i) może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych oraz przetwarzanie podanych danych osobowych w celach marketingowych.
2. W przypadku skorzystania z funkcji „Zarezerwuj wstępnie” Użytkownik otrzymuje na podany e-mail wiadomość potwierdzającą otrzymanie zamówienia wraz z podaniem nr rezerwacji (nr WAK) oraz informacji, do kiedy należy dokonać płatności. Wiadomość e-mail zawiera przycisk „Zapłać teraz” który umożliwia dokonanie płatności. W e-mailu Użytkownik otrzymuje umowy na zarezerwowane usługi, podsumowanie zarezerwowanych usług, a także informacja o czasie na dokonanie płatności.
3. Płatności można dokonać w sposób określony w § 9 ust. 2 Regulaminu.
4. W przypadku skorzystania z funkcji „Kup teraz” Użytkownik podaje swoje dane osobowe, dane uczestników, może wybrać Usługi dodatkowe oraz dokonuje płatności z wykorzystaniem form wskazanych w § 8 ust. 2 Regulaminu.
5. Po dokonaniu płatności Użytkownik otrzymuje e-mail od Wakacje.pl potwierdzający sfinalizowanie procesu zakupu.
6. Do zawarcia Umowy dochodzi po dokonaniu płatności i potwierdzeniu rezerwacji przez Partnera.
7. Użytkownik może również skontaktować się z Konsultantem w celu zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej.

8. Wakacje.pl oraz Konsultanci są uprawnieni do kontaktu z Użytkownikiem w celu przekazywania informacji istotnych dla zawarcia lub wykonania Umowy, w tym działań wspierających realizację Umowy.
9. O ile co innego nie wynika z treści przesłanych Użytkownikowi dokumentów, Wakacje.pl jest pośrednikiem, a nie stroną zawieranej Umowy.
10. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznawania się treścią przesłanych dokumentów, weryfikacji poprawności swoich danych, jak również sprawdzenia, czy opisana usługa jest w pełni zgodna z przedstawioną Użytkownikowi w toku zawierania Umowy.
11. W razie wykrycia nieścisłości, błędów lub pominięć, Użytkownik powinien niezwłocznie, przed dokonaniem płatności wynikających z Umowy skontaktować się z Wakacje.pl i zgłosić nieprawidłowości.
12. Zawierając Umowę, która obejmuje osoby trzecie jako uczestników, Użytkownik zobowiązuje się do przekazania tym osobom wszelkich uzyskanych i związanych z Umową informacji, lub też wskazać im na możliwość uzyskania stosownych informacji od Partnera lub Wakacje.pl

## § 9 Płatności

1. Użytkownik z tytułu zawieranej Umowy zobowiązany jest do dokonania płatności w sposób i w terminie określonym w przekazanej przez Wakacje.pl informacji.
2. Płatności można dokonać przelewem tradycyjnym, BLIK, przelewem online (Przelewy24), kartą płatniczą (debetową lub kredytową), z wykorzystaniem Google Pay, rat z P24NOW lub Bonu Wakacje.pl.
3. W przypadku płatności przelewem tradycyjnym, Użytkownik zobowiązany jest wysłać potwierdzenie wykonania przelewu na adres email: [klient@wakacje.pl](mailto:klient@wakacje.pl). Potwierdzenie przelewu musi pochodzić z banku i zawierać następujące dane: imię i nazwisko Użytkownika, numer konta, na który dokonano wpłaty, wpłaconą kwotę, datę wpłaty, dane odbiorcy, datę księgowania środków, a w tytule przelewu numer WAK rezerwacji, za który dokonuje wpłaty. Użytkownik mający Konto w Panelu Klienta może sprawdzić na nim status płatności oraz uzyskać informacje dotyczące płatności.
4. Za dzień dokonania płatności uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Wakacje.pl.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy lub rozwiązania od Umowy z przyczyn w niej określonych, zwrot środków wpłaconych przez Użytkownika będą dokonywane w tej samej formie, w jakiej miała miejsce płatność, chyba że co innego wynika z Umowy lub dokumentów przekazanych przez Partnerów.
6. Zwrot należności dokonywany jest na to samo konto, z którego dokonano płatności.
7. W przypadku płatności przelewem tradycyjnym – Użytkownik powinien podać numer konta, z którego dokonano płatności na adres email: [klient@wakacje.pl](mailto:klient@wakacje.pl). W przypadku płatności BLIK, kartą płatniczą lub poprzez Google Pay – Użytkownik otrzymuje zwrot płatności na konto z którego jej dokonał.
8. Zwrot należności dokonany będzie na konto z którego dokonana była płatność w terminie do 7 dni roboczych liczonych od odstąpienia lub rozwiązania Umowy.
9. W przypadku braku możliwości dokonania zwrotu w formie, o której mowa w ust. 5 z uwagi na środek płatniczy (np. bezzwrotne bony, programy partnerskie, lojalnościowe, punktowe), Wakacje.pl dokona zwrotu płatności w postaci bonu wakacyjnego podlegającego realizacji w sposób określony w regulaminie dostępnym pod adresem <https://www.wakacje.pl/bony-turystyczne-regulamin.html>.

## § 10 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje dotyczące Usług świadczonych przez Wakacje.pl na podstawie Regulaminu Użytkownik może składać na adres Wakacje.pl S.A., al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk, na adres e-mail: [reklamacje@wakacje.pl](mailto:reklamacje@wakacje.pl) lub przy wykorzystaniu formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie <https://www.wakacje.pl/reklamacje/formularz.html>.
2. Użytkownik może złożyć reklamację w terminie 3 lat od zakończenia imprezy turystycznej lub wykonania innej usługi będącej przedmiotem Umowy. Reklamacje, których przedmiotem jest nienależyte wywiązanie się z umowy przez dostawcę usługi (w tym organizatora wycieczki, towarzystwo ubezpieczeniowe, wykonawcę usługi parkingowej) należy składać do 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej.
3. Wakacje.pl jest podmiotem właściwym do rozpoznania reklamacji z zakresu świadczonych Usług, w szczególności procesu sprzedaży - poprawności oraz jakości obsługi w procesie sprzedaży Usług turystycznych oraz Usług dodatkowych dostępnych w Ofercie oraz obsługi posprzedażowej.
4. Reklamacje, których przedmiotem jest nienależyte wywiązanie się z Umowy przez Partnera, należy kierować bezpośrednio do właściwego Partnera, z którym Użytkownik zawarł Umowę, jako podmiotu właściwego w sprawach dotyczących Umowy.
5. Reklamacje, wskazane powyżej w ust. 4, rozpoznaje Partner lub właściwy dostawca reklamowanej usługi, zgodnie ze stosowanymi przez siebie zasadami.
6. Reklamacja powinna zawierać:
  - o oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu kontaktowego);
  - o numer rezerwacji, z którą związana jest reklamacja.
  - o opis zastrzeżeń
  - o ewentualne załączniki dokumentujące przedstawione zastrzeżenia
  - o oczekiwane działania, rozwiązania.
7. Brak elementów wskazanych w ust. 6 może wydłużyć proces reklamacyjny w związku z koniecznością uzupełnienia danych, a w sytuacjach skrajnych – uniemożliwić merytoryczne rozpoznanie zgłoszenia.
8. Wakacje.pl dołoży wszelkich starań, by reklamacje, o których mowa w ust. 3, zostały rozpatrywane niezwłocznie, a odpowiedź udzielona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
9. Decyzja dotycząca reklamacji zostanie dostarczona Użytkownikowi wraz z uzasadnieniem na podany przez Użytkownika e-mail lub przesyłką kurierską pod wskazany przez Użytkownika adres – stosownie do wyboru Użytkownika.
10. Zgłoszenie reklamacji w sposób opisany powyżej nie pozbawia Użytkownika uprawnień do korzystania z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów, w tym drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej dostępnej na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## § 11 Kontakt z Konsultantem

1. Wakacje.pl umożliwia z Konsultantem kontakt telefoniczny, mailowy oraz za pośrednictwem formularza kontaktowego
2. Wakacje.pl udostępniają Użytkownikom wskazany w Serwisie numer kontaktowy czynny 7 dni w tygodniu w godz. 8.00-23.00, pod którym Konsultanci odpowiedzą na pytania Użytkowników dotyczące Usług oraz Ofert. Opłata za połączenie z

Konsultantem jest zgodna z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Użytkownik.

3. Nawiązanie kontaktu z Konsultantem jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.
4. Rozmowy z Konsultantami są rejestrowane. Zapisy rozmów mogą zostać wykorzystane jedynie do celów prawnie przewidzianych, w tym wyjaśnienia ewentualnych sytuacji spornych czy podnoszenia jakości świadczonych usług. Zapisy nie będą udostępniane, z wyjątkiem sytuacji prawnie przewidzianych - na wyraźne żądanie rozmówcy – z poszanowaniem ochrony danych osobowych i informacji wrażliwych, na zasadach indywidualnie określonych w osobnym dokumencie.
5. Konsultant uprawniony jest do udzielania informacji dotyczących treści zawartych w Serwisie, związanych z realizacją Usług i Ofert .
6. W sytuacji wątpliwości lub rozbieżności pomiędzy informacjami udzielonymi przez Konsultanta a Ofertą zamieszczoną w Serwisie, o ile Konsultant nie przekaze jednoznacznego potwierdzenia, pierwszeństwo mają informacje umieszczone w Serwisie. Zapis ten nie wpływa na priorytetowy charakter postanowień zawartych w Umowie między Użytkownikiem a Partnerem .
7. Użytkownik ma prawo do zwrócenia się o potwierdzenie ustaleń lub weryfikację informacji uzyskanych od Konsultanta na podany e-mail.

## § 12 Newsletter

1. Newsletter jest usługą świadczoną przez Wakacje.pl
2. Usługa newsletter polega na wysyłaniu informacji, w tym informacji handlowych, w ramach list mailingowych na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. Korzystanie z usługi newslettera jest dobrowolne, bezterminowe oraz nieodpłatne.
4. Na potrzeby świadczenia na rzecz Użytkownika usługi newsletter Wakacje.pl pozyskuje od Użytkownika adres e-mail, jak również wymagane prawem zgody.
5. Zapisanie się do usługi newsletter następuje poprzez dokonanie przez Użytkownika następujących czynności:
  - o podanie adresu e-mail Użytkownika w odpowiednim formularzu zamieszczonym w Serwisie,
  - o oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - o kliknięcie na przycisk „Zapisz”,
  - o potwierdzenie linkiem aktywacyjnym otrzymanym na podany adres e-mail zgody na cykliczne otrzymywanie newslettera.
6. Kliknięcie linku potwierdzającego chęć korzystania z usługi newslettera powoduje dodanie adresu e-mail Użytkownika do listy subskrybentów newslettera.
7. Rezygnacja z usługi newslettera możliwa jest w każdym momencie poprzez kliknięcie w link zawarty w każdej wiadomości mailowej otrzymywanej w ramach newslettera (w stopce mailingu), przez kontakt z Konsultantem, korzystając z formularza wskazanego w zakładce Polityka Prywatności lub poprzez wysłanie wiadomości na adres: [iodo@wakacje.pl](mailto:iodo@wakacje.pl).



## §13 Opinie

1. Opinia może dotyczyć hotelu, biura podróży lub wycieczki objazdowej.
2. Opinia może pochodzić wyłącznie od Użytkownika, który za pośrednictwem Serwisu wykupił usługi ocenianego biura podróży, pobyt w ocenianym hotelu lub udział w ocenianej wycieczce objazdowej.
3. Opinie powinny zawierać prawdziwe treści i nie wprowadzać w błąd.
4. Użytkownik publikując Opinię:
  - o oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem, zobowiązuje się do jego przestrzegania, a w przypadku jego naruszenia – jest świadomy konsekwencji z niego wynikających;
  - o oświadcza, że jest świadomy znaczenia publikowanych treści, ponosi za te treści odpowiedzialność, a także jest uprawniony do publikacji określonych treści, a przekazane przez niego materiały są wynikiem jego osobistej twórczości i nie stanowią naruszenia praw, w szczególności autorskich, osób trzecich;
  - o udziela Wakacje.pl niewyłącznej, nieodpłatnej, nieograniczonej terytorialnie i czasowo licencji do Opinii i utworów dołączanych do Opinii (takich jak utwory fotograficzne, audiowizualne, plastyczne); licencja obejmuje utrwalanie i zwielokrotnianie wszystkimi technikami Opinii i utworów dołączanych do Opinii, publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie Opinii i utworów dołączanych do Opinii w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niej dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, a także wyrażanie zgody na wykonywanie prawa zależnego do Opinii i utworów dołączanych do Opinii - w celu ich udostępniania na Serwisie, stosownie do niniejszego Regulaminu;
  - o wyraża zgodę na adaptację przekazanych przez niego materiałów w zakresie umożliwiającym korzystanie z nich stosownie do postanowienia podpunktu powyższego;
  - o zezwala na korzystanie przez Wakacje.pl ze swojego wizerunku ujawnionego w przekazanych materiałach w ramach korzystania z tych materiałów, jak również oświadcza, że uzyskał zgodę na złożenie oświadczenia o zezwoleniu na korzystanie z wizerunku od wszystkich innych możliwych do zidentyfikowania osób, których wizerunki zostały ujawnione w materiałach i wyraża analogiczną zgodę w ich imieniu w celu ich udostępniania na Serwisie, stosownie do niniejszego Regulaminu.
5. Niedopuszczalne jest umieszczanie w Opiniach:
  - o treści lub obrazów sprzecznych z prawem, w tym nawołującymi do nienawiści czy propagującymi przemoc, zawierającymi groźby, dyskryminujących, rasistowskich, zniesławiających, obscenicznych, pornograficznych, oszczerczych;
  - o treści nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd;
  - o technicznie szkodliwych elementów takich jak wirusy czy inne potencjalnie szkodliwe oprogramowania lub pliki;
  - o treści reklamowych;
  - o linków do zewnętrznych stron internetowych;
  - o zdjęć pozwalających zidentyfikować osobę przedstawioną na zdjęciu.
6. Opinia o hotelu nie może dotyczyć obiektów sąsiednich, opinia o biurze podróży – innych biur podróży, a opinia o wycieczce – innych wycieczek.

7. Jeżeli Opinia dotycząca danej kategorii dotyczy także innej kategorii, fragment opinii niezwiązany z daną kategorią może zostać usunięty. W jego miejsce będzie wstawione „(...)”, stosownie do ust. 14 poniżej.
8. Opinie mogą być sporządzane wyłącznie w języku polskim.
9. Wszystkie Opinie są weryfikowane przed ich publikacją pod kątem zgodności z Regulaminem, w tym czy pochodzą od klientów Wakacje.pl.
10. Weryfikacja, czy dana Opinia pochodzi od klienta Wakacje.pl dokonywana jest na podstawie adresu e-mail podanego przez Użytkownika podczas dodawania Opinii. Jeżeli adres e-mail jest taki sam jak adres wskazany na rezerwacji dotyczącej realizowanej Umowy, Wakacje.pl przyjmują, że Opinia pochodzi od klienta Wakacje.pl i jest zgodna z § 13 ust. 2 Regulaminu.
11. Z zastrzeżeniem ust. 6 i ust. 14, Opinie będą publikowane w niezmienionej postaci, tzn. nie będą edytowane, redagowane, skracane ani modyfikowane. Wakacje.pl informują Użytkownika o opublikowaniu jego Opinii, wysyłając na podany przez Użytkownika e-mail stosowną informację.
12. Jeśli Opinia jest niezgodna z Regulaminem, Wakacje.pl jej nie opublikuje, z zastrzeżeniem ust. 14.
13. Wakacje.pl zastrzega sobie prawo do niepublikowania opinii nieczytelnych (składających się z samych znaków lub ciągów przypadkowych liter), opinii zawierających dane osobowe oraz opinii zdublowanych (tj. której treść jest taka sama jak treść Opinii już opublikowanej oraz która pochodzi z tego samego adresu IP lub adresu e-mail co ta Opinia).
14. Jeżeli fragment Opinii jest niezgodny z Regulaminem, Wakacje.pl usuwa ten fragment i wstawia w jego miejsce „(...)”. Zmodyfikowana Opinia jest oznaczana jako: „Opinia zmoderowana przez Wakacje.pl”. Przy każdej zmodyfikowanej Opinii jest tooltip informujący o przyczynach zmiany treści danej Opinii.
15. Jeżeli z przyczyn wskazanych powyżej Wakacje.pl moderują Opinię lub jej nie publikują, informują o tym autora Opinii wysyłając na podany przez Użytkownika e-mail stosowną informację.
16. Wakacje.pl odrębnie oznacza Opinie pochodzące od pracowników Wakacje.pl.
17. Gdy adres e-mail podany przez Użytkownika podczas dodawania Opinii jest tożsamy z adresem e-mail pracownika Wakacje.pl, który skorzystał z usługi będącej przedmiotem Opinii, Opinia oznaczana jest jako: „Pracownik Wakacje.pl”.
18. Jeśli Opinia została opublikowana w ramach organizowanego przez Wakacje.pl konkursu, jest oznaczana jako: „Opinia dodana w ramach konkursu Wakacje za opinię”.
19. W Serwisie są publikowane także Opinie pochodzące z serwisu TripAdvisor prowadzonego pod adresem: <https://www.tripadvisor.com/>. Opinie pochodzące z serwisu TripAdvisor oznaczone są logotypem TripAdvisor oraz komunikatem “Opinia z serwisu TripAdvisor”. Szczegółowe zasady dotyczące publikacji opinii w serwisie TripAdvisor dostępne w serwisie TripAdvisor.
20. Wakacje.pl nie ingeruje w treść Opinii z serwisu TripAdvisor. Opinie z serwisu TripAdvisor nie muszą pochodzić od osób, które skorzystały w usługi będącej przedmiotem Opinii.
21. Użytkownik publikuje Opinie na własną odpowiedzialność. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody oraz roszczenia osób trzecich spowodowane zamieszczeniem Opinii.
22. Opublikowane Opinie są dostępne w Serwisie w zakładce „Opinie”, „Hotele” a także przy prezentacji poszczególnych Ofert.

23. Zasady publikacji Opinii w obecnym brzmieniu, a opisane w niniejszym paragrafie mają zastosowanie do opinii publikowanych od dnia 12.12.2023 r. Do opinii opublikowanych przed tą datą zastosowanie mają postanowienia poprzedniej wersji Regulaminu, które są dostępne w Serwisie.

## **§ 14 Ochrona danych osobowych**

Dane osobowe, które Użytkownik przekazuje Wakacje.pl w związku z korzystaniem z Serwisu, są zbierane i przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z Polityką prywatności określoną w osobnym, publicznie dostępnym dokumencie „Polityka prywatności”.

## **§ 15 Prawa i obowiązki stron**

1. Wakacje.pl zobowiązuje się do świadczenia Usług, zgodnie z Regulaminem i powszechnie obowiązującym prawem.
2. Wakacje.pl dołoży starań, żeby Serwis funkcjonował w sposób ciągły. Zastrzega jednak, że w funkcjonowaniu Serwisu mogą wystąpić przerwy niezbędne dla aktualizacji danych, naprawienia ewentualnych błędów lub dokonania prac konserwacyjnych. Wakacje.pl będzie dokładał wszelkich starań, aby stosowny komunikat o przerwie w świadczeniu Usług zamieszczany był na w Serwisie. Wakacje.pl dołoży starań, aby łączny czas przerw w świadczeniu Usług nie przekraczał 12 godzin w miesiącu kalendarzowym.
3. Użytkownik obowiązany jest korzystać z Serwisu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i praw własności intelektualnej udostępnionych w Serwisie oraz osób trzecich, jak również do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.
4. Niedopuszczalne jest umieszczanie w Serwisie treści o charakterze bezprawnym.
5. Wszelkie nazwy, oznaczenia słowne, graficzne, loga, znaki towarowe i inne oznaczenia wyświetlane na Serwisie podlegają ochronie prawnej, w szczególności wyznaczonej przez przepisy prawa autorskiego. Użycie lub niewłaściwe użycie tych oznaczeń lub jakichkolwiek elementów treści przez podmioty nieupoważnione jest stanowczo zakazane.
6. Wakacje.pl zastrzega, iż wszystkie wiadomości i materiały dostępne w Serwisie (w szczególności grafiki, artykuły, zdjęcia) są objęte ochroną prawa autorskiego zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami. Użytkownik ma prawo do korzystania z nich jedynie w ramach dozwolonego użytku osobistego. Jakikolwiek przetwarzanie, w szczególności kopiowanie, modyfikowanie, dystrybuowanie, zwielokrotnianie, rozpowszechnianie i inne formy wykorzystania materiałów i treści umieszczonych w Serwisie, wykraczające poza granice dozwolone Regulaminem, jest możliwe jedynie na podstawie wyraźnej zgody, mającej formę odrębnej umowy zawartej z Wakacje.pl w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku uzyskania przez Wakacje.pl, w zakresie świadczonych Usług, wiadomości o naruszeniu przez Użytkownika Regulaminu innych postanowień umownych lub obowiązujących przepisów, Wakacje.pl jest uprawniony do podjęcia działań w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Użytkownika i ewentualnego podjęcia przeciwko niemu prawnie przewidzianych działań. Wakacje.pl może wcześniej powiadomić Użytkownika o sytuacji wraz z żądaniem niezwłocznego zaprzestania działań i naprawienia szkody.

## § 16 Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem punktu 3 poniżej, Regulamin może ulec zmianie w przypadku:
  - a) zmiany obowiązujących przepisów prawa, które bezpośrednio wpływają na konieczność wprowadzenia zmian w Regulaminie,
  - b) zmiany funkcjonalności Serwisu, z zastrzeżeniem, że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do jego funkcjonalności,
  - c) zmiany oznaczenia Usługodawcy,
  - d) wprowadzenia nowych lub zmiany dotychczasowych zasad korzystania ze Serwisu,
2. Zmiana Regulaminu skuteczna jest tylko na przyszłość. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych Użytkowników na podstawie wersji Regulaminu przed zmianą i nie ma wpływu na rezerwacje złożone przed wejściem w życie Regulaminu oraz Umowy zawarte przed wejściem zmiany Regulaminu w życie.

Wszelkie uwagi, pytania, opinie i wnioski dotyczące funkcjonowania Serwisu oraz Usług świadczonych przez Wakacje.pl Użytkownik może kierować na adres e-mail: [biuro@wakacje.pl](mailto:biuro@wakacje.pl).
3. Wszelkie spory, których nie uda się rozwiązać polubownie, powstałe w oparciu o postanowienia Regulaminu bądź związane z korzystaniem z Serwisu, rozpatrywane będą przez właściwy sąd powszechny.
4. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
  - a) [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php),
  - b) [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php),
  - c) [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
5. Użytkownik posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) Użytkownik uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu,
  - b) Użytkownik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu.
6. Użytkownik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
7. Użytkownik, w celu polubownego rozwiązywania sporów, może również skorzystać z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 12.12.2023 r.
9. Wcześniejsze wersje Regulaminu są dostępne w Serwisie.

10. Wakacje.pl posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu Ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.