

## §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa zasady korzystania przez Użytkowników z serwisu internetowego Wakacje.pl, zawierającego w szczególności informacje i materiały na temat usług i produktów turystycznych, a także zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U z 2017 r. poz. 1219 ze zm.), w tym zwłaszcza pośrednictwa w zawieraniu umów o udział w imprezie turystycznej na rzecz Organizatorów turystyki, umów ubezpieczeniowych z Towarzystwami Ubezpieczeniowymi, umów z dostawcami usług parkingowych, sprzedaży biletów i miejsc noclegowych, oraz zasady ochrony danych osobowych osób fizycznych korzystających z Serwisu i zawartych na nim usług.
2. Regulamin zawiera również zasady kontaktu z Konsultantami Wakacje.pl przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U z 2014r. poz. 243 ze zm.), w celu wykonania Usługi, zwłaszcza udzielenia odpowiedzi na zapytanie związane z Ofertą, a także w innych celach, w tym marketingowych, o ile Użytkownik wyrazi stosowną zgodę. Dodatkowo reguluje zasady korzystania przez Użytkowników z funkcjonalności Serwisu, w szczególności Panelu Klienta.
3. Usługodawcą w ramach Serwisu jest Wakacje.pl S.A. z siedzibą w Gdańsku, al. Grunwaldzka 413, KRS 315229, NIP 957-07-78-385, REGON 192058039.
4. 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. Skorzystanie z niektórych funkcjonalności wymagać może przekazania danych podmiotom zewnętrznym, na zasadach określonych przez osobne regulaminy.
5. Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem serwisu w formie, która umożliwia jego pobranie i utrwalenie.
6. Użytkownicy przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu są zobowiązani zapoznać się z Regulaminem oraz go przestrzegać.

## §2 Definicje

1. Adres elektroniczny - oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.
2. Wakacje.pl – podmiot świadczący usługi na Serwisie, 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, REGON 192058039.
3. Użytkownik - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Wakacje.pl, jak również

kontaktująca się z Konsultantem w inny sposób, bez względu na to, czy działa we własnym imieniu czy w imieniu i na rzecz osób trzecich,

4. Operator Turystyczny - przedsiębiorca turystyczny, który tworzy i sprzedaje lub oferuje do sprzedaży i realizuje imprezy oraz usługi turystyczne bezpośrednio lub za pośrednictwem innego przedsiębiorcy turystycznego lub razem z innym przedsiębiorcą turystycznym, lub też przedsiębiorcą turystycznym, który przekazuje dane podróznego innemu przedsiębiorcy turystycznemu zgodnie z art. 5 ust. 1 pkt 2 lit. e ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, z którymi Wakacje.pl współpracuje jako agent turystyczny, jak również inny podmiot, przez co należy rozumieć każdy podmiot, zwłaszcza przedsiębiorcę świadczącego usługi i produkty niepodlegające pod regulacje ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, którego oferty i usługi znajdują się w Serwisie Wakacje.pl.
5. Oferta - prezentowane na Serwisie oraz za pośrednictwem Konsultantów informacje stanowiące zaproszenie do zawarcia umowy i niestanowiące oferty w rozumieniu art. 66 i następnych ustawy z dnia 23.04.1964 r., Kodeks cywilny.
6. Panel Klienta - funkcjonalność Serwisu, stanowiąca ułatwienie dla Użytkowników w zakresie obsługi wybranych przez nich Usług czy zawartych Umów, wymagająca do działania dokonania rejestracji z wykorzystaniem usługi podmiotu trzeciego (1Login).
7. Serwis - serwis internetowy pod adresem [www.wakacje.pl](http://www.wakacje.pl), którego właścicielem, administratorem oraz operatorem jest Wakacje.pl.
8. Usługa - usługi świadczone drogą elektroniczną lub za pośrednictwem Konsultantów przez Wakacje.pl na rzecz Użytkowników w oparciu o Regulamin, opisane szczegółowo w § 3 ust. 1, w ramach których przetwarzaniu mogą podlegać dane osobowe w postaci imienia, nazwiska, adresu mailowego, numeru telefonu i historii korzystania z usług Wakacje.pl, a także dodatkowe informacje związane z konkretną Ofertą, takie jak data urodzenia.
9. Umowa - indywidualna, konkretna umowa zawierana przez Użytkownika z Operatorem Turystycznym (dostawcą Oferty), zawierająca szczegółowo indywidualnie wskazany przedmiot usługi oraz zasady jej realizacji.
10. Konsultant - pracownik Wakacje.pl lub podmiotu działającego na zlecenie, w porozumieniu lub za zgodą Wakacje.pl, zajmujący się udzielaniem informacji z zakresu Usług świadczonych przez Wakacje.pl oraz oferowanych na Serwisie, w szczególności przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2018 r. poz. 1954 ze zm.).
11. Opinie - publicznie wyrażona przez Użytkownika subiektywna ocena, mogąca zawierać słowne uzasadnienie, odnosząca się do kategorii udostępnianych na Serwisie, w szczególności Operatorów Turystycznych, Ofert czy ich elementów w postaci miejsc zakwaterowania. Treści Opinii nie są tworzone przez Wakacje.pl, stanowią przekaz autorstwa podpisanego przy niej Użytkownika.

## §3 Zakres Usług

1. Wakacje.pl w ramach Serwisu umożliwia zapoznanie się, a także stale świadczy usługi doradztwa, pośrednictwa, wyszukiwania, profilowania, przedstawiania, przeglądania, sortowania Ofert, informowania, wyjaśniania, rezerwacji i kontaktu z organizatorami i Operatorami Turystycznymi w zakresie ofert imprez turystycznych oraz innych usług oferowanych na Serwisie. Wakacje.pl nie jest przy tym organizatorem turystyki w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2361 ze zm.). W zakresie odpowiedzi na pozostawione przez Użytkownika zapytanie lub po uzyskaniu wymaganych zgód może również przekazywać informacje marketingowe dotyczące przedmiotu swojej działalności oraz partnerów.
2. W ramach świadczenia Usług Wakacje.pl w szczególności:
  - umieszcza w Serwisie Oferty usług przekazane przez Operatorów Turystycznych oraz zapewnia możliwość ich wyszukiwania, przeglądania i sortowania według różnorodnych kryteriów;
  - zgodnie z umowami z Operatorami Turystycznymi zachowuje bez wyjątku ceny ofert usług turystycznych przez nich wskazane;
  - publikuje w Serwisie komunikaty prasowe dotyczące rynku turystycznego w Polsce i umożliwia ich przeglądanie przez Użytkowników;
  - umieszcza w Serwisach informacje na temat kierunków i regionów geograficznych oraz umożliwia ich przeglądanie;
  - umożliwia zapoznanie się w Serwisie z aktualną kalkulacją rozumianą jako wstępna wysokość ceny imprez turystycznych i usług;
  - umożliwia dokonanie za pośrednictwem Serwisu rezerwacji usługi lub miejsc w imprezie turystycznej, jak również nabycie tych usług lub miejsc i dokonanie za nie płatności z wykorzystaniem usługi partnera;
  - doradza oraz dostarcza indywidualnych informacji handlowych i Ofert Użytkownikom, którzy skierowali zapytania za pośrednictwem właściwych formularzy zawartych na Serwisie lub nawiązali kontakt z Konsultantem z wykorzystaniem kanałów podanych przez Użytkownika;
  - nawiązuje i utrzymuje kontakt w celu przekazywania informacji związanych z wybranymi, w tym zarezerwowanymi, Usługami oraz Ofertami, jak również prowadzi obsługę wynikającą z zawartych Umów, komunikując treści, dokumenty i decyzje Operatorów Turystycznych (usługodawców), wspierając Użytkownika w zakresie wykonania Umowy zgodnie z jej założeniami.
3. Oferta świadczonych usług za pośrednictwem Serwisu jest ważna do czasu jej zawieszenia lub wycofania z katalogu świadczonych przez Wakacje.pl. Wakacje.pl uprawniony jest do zawieszenia lub zaprzestania świadczenia Usług bez uprzedniego zawiadomienia Użytkowników.

4. Użytkownik może stać się odbiorcą informacji marketingowych i handlowych Wakacje.pl oraz partnerów handlowych poprzez zapisanie się do newslettera, jak również poprzez wyrażenie właściwych zgód w trakcie procesu związanego z korzystaniem z Serwisu lub kontaktu z Konsultantem.
5. Serwis umożliwia także Użytkownikom wyrażanie Opinii w zakresie Operatorów Turystycznych, Ofert czy ich elementów, przede wszystkim miejsc zakwaterowania czy destynacji. Szczegółowe zasady Opinii określone zostały w § 12.

## §4 Wymagania techniczne korzystania z Serwisu

1. Usługi świadczone są Użytkownikom, którzy spełniają następujące wymagania techniczne:
  - o posiadają połączenie z siecią publiczną Internet,
  - o posiadają przeglądarkę internetową umożliwiającą wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów HTML z opcją akceptowania plików typu cookies.
2. Korzystanie z Panelu Klienta wymaga dodatkowo od Użytkownika:
  - o aktywnego konta e-mail

## §5 Korzystanie z Serwisu

1. Korzystając z Serwisu Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać przepisy prawa obowiązujące na terenie Polski.
2. Korzystanie z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją warunków określonych w Regulaminie.
3. Dokonanie zakupu usługi, w szczególności imprezy turystycznej, jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją dodatkowych, przedstawionych Użytkownikowi aktów i regulacji, takich jak Umowy – zgłoszenia, Ogólne Warunki Uczestnictwa (danego Operatora Turystycznego) oraz regulaminy. 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 może okazać się aktywne działanie Użytkownika polegające przede wszystkim na uiszczeniu płatności, elektronicznym zaakceptowaniu warunków lub przesłaniu podpisanego skanu dokumentu.
4. Dane podawane przez Użytkownika, m.in. w procesie rezerwacji i przy zawieraniu Umowy, powinny zgadzać się z danymi rzeczywistymi, w szczególności zawartymi w paszporcie lub dowodzie osobistym. Odpowiedzialność wynikająca z wprowadzenia w Serwisie lub podania niepoprawnych danych obciąża Użytkownika.
5. W chwili dokonania rezerwacji imprezy turystycznej Użytkownik powinien zweryfikować posiadanie odpowiednich i aktualnych dokumentów umożliwiających odbycie podróży, w tym w szczególności ważność paszportu, wymagane przy wyjeździe wizy lub inne dokumenty określone przepisami państw, do których się podróżuje.
6. Korzystając z Serwisu Użytkownik zobowiązuje się do niezamieszczania i nieprzesyłania w Serwisie treści lub odnośników do stron WWW naruszających prawa i dobra osób trzecich wzywających do

nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej, kulturowej czy też propagujących pornografię i przemoc, jak również treści uznanych powszechnie za naganne moralnie i społecznie.

## §6 Panel Klienta

1. Użytkownik ma możliwość założenia Panelu Klienta, czyli indywidualnego konta umożliwiającego korzystanie z szeregu funkcjonalności ułatwiających i porządkujących korzystanie z Usług.
2. Założenie konta w Panelu Klienta jest całkowicie dobrowolne i bezpłatne.
3. Dla skorzystania z Panelu Klienta wymagane jest skorzystanie przez Użytkownika z identyfikatora 1Login, usługi zewnętrznej świadczonej na osobnych zasadach (<https://1login.wp.pl/regulamin>).
4. Konto w Panelu klienta daje Użytkownikowi dodatkowe funkcjonalności, takie 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, złożenie zgłoszenia pomocy lub chęci otrzymania informacji przez formularz kontaktowy, najczęstsze pytania.
5. Proces zakładania konta w Panelu Klienta wymaga wypełnienia stosownego formularza rejestracji (<https://panel.wakacje.pl/signup>).
6. Użytkownik może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów w każdym czasie zrezygnować z konta w Panelu Klienta i usunąć zgromadzone w nim dane.
7. W celu dokonania rezygnacji z konta w Panelu Klienta należy wysłać stosowną dyspozycję na adres email: [klient@wakacje.pl](mailto:klient@wakacje.pl). Usunięcie konta nastąpi w przeciągu 30 dni od przyjęcia zgłoszenia.

## §7 Odpowiedzialność

1. Wakacje.pl zastrzega, że korzystanie z Serwisu odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Użytkownika.
2. Wakacje.pl nie ponosi jakiegokolwiek 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 zastrzega, że dochowa najwyższej staranności co do prawdziwości i kompletności zamieszczanych zawartości dostarczanych przez Operatorów Turystycznych i innych partnerów, jednak część materiałów może mieć charakter poglądowy i w rzeczywistości odbiegać od prezentowanego, za co Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności. Użytkownik ma prawo do weryfikacji treści prezentowanych ofert poprzez zapytanie drogą elektroniczną lub u Konsultantów.

6. Zdjęcia i materiały video zamieszczane na Serwisie mają charakter poglądowy, z tego względu rzeczywisty wygląd przedstawionych obiektów może różnić się od prezentowanego na wspomnianych wyżej formatach.
7. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z sytuacji lub okoliczności dotyczących Użytkownika, a uniemożliwiających realizację Usługi, jak również zawarcie Umowy, skorzystanie z imprezy lub usługi Operatora Turystycznego, w której nabyciu pośredniczył, takich jak przede wszystkim brak paszportu, niezapoznanie się z przekazanymi informacjami, brak odpowiedzi na próby kontaktu ze strony Wakacje.pl.
8. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie przez Użytkownika danych osoby trzeciej bez jej zgody lub wiedzy.

## **§8 Zawarcie Umowy**

1. Dokonując wyboru Ofert, usług turystycznych i innych usług lub produktów prezentowanych przez Wakacje.pl, Użytkownik inicjuje proces rezerwacji, kierując zapytanie ofertowe, które zostaje przekazane do Operatora Turystycznego (usługodawcy). Po weryfikacji dostępności wybranej usługi lub produktu Użytkownik otrzyma informację zwrotną oraz dokumenty dotyczące zasad zawarcia, warunków i treści Umowy.
2. Użytkownik, w procesie rezerwacji na Serwisie lub na podstawie ustnej dyspozycji wobec Konsultanta w trakcie rozmowy, wyraża zgodę na kontakt ze strony Wakacje.pl związany z działaniami zmierzającymi do zawarcia Umowy, przede wszystkim na przesyłanie w formie elektronicznej na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej dokumentów stanowiących indywidualną Umowę konkretyzującą wybraną Ofertę lub usługę. Odmowa wyrażenia zgody uniemożliwi zawarcie Umowy w sposób określony w Regulaminie.
3. Wakacje.pl, za pośrednictwem Konsultanta, jest w takim przypadku uprawnione do kontaktu w celu przekazywania informacji istotnych dla zawarcia lub wykonania Umowy, w tym przekazywania związanych z nią komunikatów, decyzji czy informacji, jak również działań wspierających poprawną realizację Umowy, względnie pomocy i pośrednictwa w działaniach zmierzających do usunięcia ewentualnych niezgodności.
4. O ile co innego nie wynika z treści przesłanych dokumentów, Wakacje.pl jest pośrednikiem, a nie stroną zawieranej Umowy.
5. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznawania się treścią przesłanych dokumentów, w szczególności weryfikacji poprawności umieszczonych danych usługobiorcy, jak również sprawdzenia, czy opisana usługa w pełni oddaje przedstawiony mu produkt.
6. W razie wykrycia nieścisłości, błędów lub pominięć Użytkownik powinien niezwłocznie – jeżeli to możliwe – przed opłaceniem skontaktować się z Wakacje.pl i zgłosić różnice.

7. Użytkownik zawiera Umowę na zasadach i warunkach określonych w przesłanych mu dokumentach. Do zawarcia Umowy dochodzi po dokonaniu płatności i pod warunkiem potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora.
8. Zawierając Umowę, która obejmuje osoby trzecie jako uczestników (zwłaszcza w charakterze podróżnych), Użytkownik zobowiązuje się do przekazania tym osobom wszelkich uzyskanych i związanych z Umową informacji, lub też wskazać im sposób uzyskania stosownych informacji od Operatora Turystycznego lub Wakacje.pl, uwzględniając w tym dane niezbędne do weryfikacji w trakcie kontaktu.

## §9 Płatności

1. Użytkownik z tytułu zawartej Umowy zobowiązany jest do dokonania płatności w sposób określony w Umowie.
2. W przypadku wystąpienia takiej konieczności, wszelkie zwroty środków wpłaconych przez Użytkownika z tytułu Umów, o ile zwrotu nie dokonuje podmiot wykonujący Umowę, będą dokonywane w tej samej formie, w jakiej miała miejsce płatność, chyba że co innego wynika z Umowy lub dokumentów przekazanych przez Operatorów Turystycznych, innych partnerów lub usługodawców Ofert. W przypadku braku możliwości dokonania zwrotu w tej samej formie z uwagi na środek płatniczy (np. bezzwrotne bony, programy partnerskie, lojalnościowe, punktowe) Wakacje.pl dokona zwrotu w postaci bonu wakacyjnego podlegającego realizacji w sposób określony w regulaminie dostępnym pod adresem <https://www.wakacje.pl/bony-turystyczne-regulamin.html>.
3. Status płatności, jak również informacje z nimi związane, są dostępne dla Użytkownika również w jego Panelu Klienta.

## §10 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje dotyczące Usług świadczonych przez Wakacje.pl na podstawie niniejszego Regulaminu Użytkownik może składać jedynie pisemnie, według wyboru: w formie listownej na adres spółki (Wakacje.pl S.A., al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk) lub drogą poczty elektronicznej na adres: reklamacje@wakacje.pl. Wszelkie zgłoszenia reklamacji za pośrednictwem Konsultanta nie wywołuje skutku prawnego, stanowić może jedynie zgłoszenie problemu i umożliwić podjęcie działań zaradczych, tym samym bieżące rozwiązanie zaistniałego zdarzenia.
2. Użytkownik może złożyć reklamację, przez co należy rozumieć zgłoszenie roszczenia, w terminie nie późniejszym niż 3 lata od zakończenia imprezy turystycznej lub zakończenia wykonania innej świadczonej usługi. Z upływem tego terminu roszczenia ulegają przedawnieniu, chyba że ustawa wyznacza inny termin.

3. Wakacje.pl jest podmiotem właściwym do rozpoznania reklamacji z zakresu własnej działalności i świadczonych Usług, w szczególności procesu sprzedaży - poprawności oraz jakości obsługi w procesie sprzedaży usług dostępnych w Ofercie Wakacje.pl oraz obsługi posprzedażowej.
4. Reklamacje, których przedmiotem jest nienależyte wywiązanie się z Umowy przez Organizatora Turystyki, należy kierować pisemnie wyłącznie i bezpośrednio do właściwego Organizatora Turystyki, z którym Użytkownik zawarł Umowę. Dopuszczalne jest również składanie reklamacji za pośrednictwem Wakacje.pl, co może jednak wydłużyć proces rozpatrywania pisma z uwagi na konieczność przekazania wiadomości i braku umocowania Wakacje.pl do merytorycznego rozpatrywania tego rodzaju reklamacji. Reklamacje, których przedmiotem jest nienależne wywiązanie się z Umowy przez dostawcę innej usługi zamieszczonej na Serwisie (w tym Towarzystwo Ubezpieczeniowe, Wykonawcę usługi parkingowej), należy kierować wyłącznie bezpośrednio do właściwego dostawcy. Dopuszczalne jest również składanie reklamacji za pośrednictwem Wakacje.pl, co może jednak wydłużyć proces rozpatrywania pisma z uwagi na konieczność przekazania wiadomości i braku umocowania Wakacje.pl do merytorycznego rozpatrywania tego rodzaju reklamacji.
5. Reklamacje, wskazane powyżej w ust. 4, rozpoznaje Operator Turystyczny – m.in. Organizator Turystyczny, na zasadach zapisanych w warunkach uczestnictwa (dokumentach Umowy) lub właściwy dostawca zgodnie ze stosowanymi przez siebie zasadami.
6. W każdym przypadku prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
  - o oznaczenie Użytkownika/usługobiorcy (imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego);
  - o numer reklamowanej rezerwacji, usługi itd.
  - o przedmiot reklamacji ze szczegółowym opisem zastrzeżeń i okoliczności
  - o ewentualne załączniki dokumentujące dane fakty (zaistniałą sprawę)
  - o oczekiwane działania, rozwiązania.
7. Brak elementów wskazanych w ust. 6 może wydłużyć proces reklamacyjny, wiązać się z koniecznością uzupełnienia danych, a w sytuacjach skrajnych – uniemożliwić merytoryczne rozpoznanie zgłoszenia.
8. Wakacje.pl dołoży wszelkich starań, by reklamacje zostały rozpatrywane niezwłocznie, a odpowiedź udzielona w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania pisma.
9. Wakacje.pl rozpatrując reklamację stosować będzie w szczególności postanowienia Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym normy ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2361 ze zm.).
10. Decyzja dotycząca reklamacji zostanie do Państwa dostarczona pocztą elektroniczną lub przesyłką kurierską.
11. Zgłoszenie reklamacji w sposób opisany powyżej nie pozbawia konsumenta 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/>



12. W zakresie funkcjonowania Panelu Klienta, wszelkie reklamacje należy kierować drogą elektroniczną na adres [reklamacje@wakacje.pl](mailto:reklamacje@wakacje.pl). Ich rozpatrywanie winno nastąpić w terminie 14 dni od ich odbioru.

## §11 Kontakt z Konsultantem

1. Wakacje.pl umożliwia, w szczególności w zakresie czynności wskazanych w § 3 ust. 1, na zasadach odpowiedniego stosowania, kontakt z Konsultantem za pośrednictwem użycia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243 ze zm.)
2. Nawiązanie kontaktu z Konsultantem jest równoznaczne z akceptacją warunków określonych w Regulaminie.
3. Wszelkie rozmowy z Konsultantami, przychodzące i wychodzące, są rejestrowane. Zapisy 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.
4. Konsultant uprawniony jest do udzielania informacji jedynie z zakresu treści zawartych w Serwisie, związanych z realizacją usług i ofert na nim zawartych, nabytych za jego pośrednictwem lub będących w kompetencji Wakacje.pl.
5. W sytuacji wątpliwości lub rozbieżności pomiędzy informacjami udzielonymi przez Konsultanta a Ofertą zamieszczoną w Serwisie, o ile Konsultant nie przekaże jednoznacznego potwierdzenia, pierwszeństwo mają dane umieszczone w Serwisie. Zapis ten nie wpływa na priorytetowy charakter postanowień zawartych w Umowie między Użytkownikiem a Operatorem Turystycznym (w szczególności organizatorem imprezy).
6. Użytkownik ma prawo do zwrócenia się o potwierdzenie ustaleń lub weryfikację informacji uzyskanych od Konsultanta za pośrednictwem poczty elektronicznej.

## §12 Newsletter

1. Usługa newsletter, polegająca przede wszystkim na wysyłaniu informacji, w tym informacji handlowych, w ramach list mailingowych, świadczona jest przez Wakacje.pl.
2. Korzystanie z newslettera jest dobrowolne, bezterminowe oraz nieodpłatne.
3. W celu możliwości wykonywania usługi newsletter Wakacje.pl pozyskuje od osób zainteresowanych (Użytkowników) adresy e-mail, jak również wymagane prawem zgody.
4. Zapisanie się do usługi newsletter następuje poprzez dokonanie przez Użytkownika następujących czynności:
  - o podanie adresu e-mail Użytkownika w odpowiednim formularzu zamieszczonym na Serwisie,

- oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - kliknięcie na przycisk „Zapisz”,
  - potwierdzenie linkiem aktywacyjnym otrzymanym na podany adres mailowy zgody na otrzymywanie subskrypcji.
5. Kliknięcie linku potwierdzającego rejestrację powoduje dodanie adresu e-mail Użytkownika do listy subskrybentów newslettera.
  6. Rezygnacja z danej usługi newsletter 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 Użytkownika może dotyczyć hotelu, biura podróży lub wycieczki objazdowej.
2. Opinie powinny zawierać prawdziwe treści i nie wprowadzać w błąd.
3. Użytkownik publikując Opinię:
  - oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem, zobowiązuje się do jego przestrzegania, a w przypadku jego naruszenia – jest świadomy konsekwencji z niego wynikających;
  - 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;
  - 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;
  - wyraża zgodę na adaptację przekazanych przez niego materiałów w zakresie umożliwiającym korzystanie z nich stosownie do postanowienia podpunktu powyższego;
  - 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.

4. Niedopuszczalne jest umieszczanie w Opiniach:
  - o treści lub obrazów sprzecznych z prawem, w tym nawołującymi do nienawiści czy propagujących przemoc, zawierających groźby, dyskryminujących, rasistowskich, znieważających, 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
5. Opinia o hotelu nie może dotyczyć obiektów sąsiednich, opinia o biurze podróży – innych biur podróży, a opinia o wycieczce – innych wycieczek.
6. 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 12 poniżej.
7. Opinie mogą być sporządzane wyłącznie w języku polskim.
8. Wszystkie Opinie są weryfikowane przed ich publikacją pod kątem zgodności z Regulaminem.
9. Opinie będą publikowane w niezmienionej postaci, tzn. nie będą edytowane, redagowane, skracane ani modyfikowane.
10. Jeśli Opinia jest niezgodna z Regulaminem, Wakacje.pl jej nie opublikuje, z zastrzeżeniem ust. 12.
11. 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).
12. 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”.
13. Z zastrzeżeniem ust. [15-17] Opinia oznaczona jest jako „Opinia Użytkownika Wakacje.pl”.
14. Wakacje.pl odrębnie oznacza Opinie pochodzące od pracowników Wakacje.pl oraz Użytkowników, którzy skorzystali z usługi będącej przedmiotem Opinii.
15. 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”.
16. Gdy adres e-mail podany przez Użytkownika podczas dodawania Opinii jest taki sam jak adres e-mail wskazany na rezerwacji dotyczącej zrealizowanej Umowy, wówczas Opinia oznaczana jest: „Klient Wakacje.pl”.

17. Jeśli Opinia została opublikowana w ramach organizowanego przez Wakacje.pl konkursu, jest oznaczana jako dodana w ramach określonego konkursu . za opinię”, jest oznaczana: „Opinia dodana w ramach konkursu Wakacje za opinię”.
18. 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.
19. 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.
20. Użytkownik publikuje Opinie na własną odpowiedzialność. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody oraz roszczenia osób trzecich spowodowane zamieszczeniem Opinii.
21. Opublikowane Opinie są dostępne w Serwisie w zakładce „Opinie”, „Hotele” a także przy prezentacji poszczególnych Ofert.

## §14 Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe, które Użytkownik przekazuje Wakacje.pl w związku z korzystaniem z Serwisu, są zbierane i przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, na zasadach określonych poniżej oraz zgodnie z Polityką prywatności określoną w osobnym, publicznie dostępnym dokumencie „Polityka prywatności”.
2. Administratorem danych osobowych podanych w celach świadczenia Usług oraz marketingowych jest: Wakacje.pl S.A., al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk.
3. Przetwarzanie danych osobowych, których Administratorem jest Wakacje.pl, odbywa się na zasadach i zgodnie z normami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: Rozporządzenia), jak również innych ustaw, m.in. o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 roku (Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 z późn. zm.).
4. W związku z zawarciem i realizacją Umów, w szczególności o udział w imprezie turystycznej, administratorem danych osobowych zostanie Operator Turystyczny, z którym zawarto Umowę. W związku z zawarciem i realizacją umowy ubezpieczenia administratorem danych osobowych zostanie Towarzystwo Ubezpieczeniowe (ubezpieczyciel), z którym zawarto Umowę. W przypadku pośredniczenia przez Wakacje.pl w zawarciu Umowy, której przedmiotem będą inne świadczenia, w tym rezerwacja miejsc parkingowych czy pośrednictwo w uzyskiwaniu odszkodowań za opóźnione lub odwołane loty, administratorem danych osobowych zostanie podmiot, z którym zawarto Umowę. Wskazani administratorzy będą przetwarzać dane, które Użytkownik przekazuje Wakacje.pl w celu wykonania Umowy z Użytkownikiem. Wakacje.pl, nie będąc administratorem, będzie pełnił funkcję Procesora w znaczeniu Rozporządzenia, a tym samym udostępniane przez Użytkownika dane

osobowe własne lub osoby trzeciej będą przetwarzane przez Administratora, którym staje się właściwy Operator Turystyczny lub inny podmiot.

5. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne do prowadzenia procesu zmierzającego do zawarcia i prawidłowego wykonania ostatecznej Umowy, jak również do świadczenia usług własnych przez Wakacje.pl.
6. Użytkownicy mają prawo realizacji wszystkich uprawnień wynikających z Rozporządzenia, w tym prawo dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania na mocy usprawiedliwionego interesu administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia) lub do celów statystycznych (art. 89 ust. 1 Rozporządzenia) z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, a także wobec przetwarzania do celów marketingu bezpośredniego oraz prawo do przenoszenia danych. W sytuacjach niesatysfakcjonującego Użytkownika rozwiązania sprawy ma on prawo do złożenia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Dane Użytkownika, podane podczas wypełniania formularzy dostępnych na serwisie lub rozmowy z Konsultantem, będą przez Wakacje.pl traktowane jako dane poufne i przechowywane przy użyciu technik zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich. Dane te, z pełnym poszanowaniem zasad ochrony, mogą być udostępniane Partnerom (wskazanym na stronie Serwisu) i podwykonawcom Wakacje.pl na potrzeby realizacji świadczonych przez nich usług oraz na podstawie przepisów prawa, w szczególności na żądanie uprawnionych organów państwowych.
8. Niektóre obszary Serwisu mogą wykorzystywać pliki typu cookies. Zasady dotyczące plików cookies opisane są w Polityce Cookie dostępnej na serwisie pod adresem:  
<https://www.wakacje.pl/politykaprywatnosci/pliki-cookie.html>
9. W sprawach związanych z kwestiami ochrony danych osobowych wszelkie pytania i prośby można kierować na adres: [iodo@wakacje.pl](mailto:iodo@wakacje.pl).

## §15 Prawa i obowiązki stron

1. Wakacje.pl zobowiązuje się do świadczenia Usług, zwłaszcza drogą elektroniczną, 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 w celu aktualizacji danych, naprawienia błędów i dokonania innych prac konserwacyjnych. Wakacje.pl nie jest zobowiązany informować o planowanej przerwie w funkcjonowaniu Serwisu, przy czym będzie dokładał wszelkich starań, aby stosowny komunikat o przerwie w świadczeniu usług zamieszczany był na bieżąco na stronach internetowych Serwisu. Wakacje.pl dołoży starań, aby łączny czas przerw w świadczeniu usług bezpłatnych nie przekraczał 12 godzin w miesiącu kalendarzowym.
3. Niedopuszczalne jest korzystanie przez Użytkownika z Serwisu oraz Usług w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający uzasadnione interesy Wakacje.pl.

4. Niedopuszczalne jest umieszczanie w Serwisie treści o charakterze bezprawnym.
5. Wszelkie nazwy, oznaczenia słowne, graficzne, logo, 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. Jakiegokolwiek 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.
7. 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. Wakacje.pl ma prawo do zmiany Regulaminu, z zastrzeżeniem zachowania praw nabytych Użytkowników.
2. Wszelkie uwagi, pytania, opinie i wnioski dotyczące funkcjonowania Serwisu oraz usług świadczonych przez Wakacje.pl Użytkownik może kierować na adres poczty elektronicznej [biuro@wakacje.pl](mailto:biuro@wakacje.pl).
3. Wakacje.pl może wydawać dodatkowe regulaminy, warunki, zasady, etc., regulujące szczegółowo świadczone usługi i oferty dostępne w ramach Serwisu, jak również kwestie z nim związane. Użytkownikowi, względem którego będą miały one zastosowanie, zostaną udostępnione w formie umożliwiającej utrwalenie. Regulacje takie mogą mieć pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Wszelkie spory, których nie uda się rozwiązać polubownie, powstałe w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu bądź związane z korzystaniem z Serwisu, rozpatrywane będą przez właściwy rzeczowo i miejscowo dla Wakacje.pl polski sąd powszechny.
5. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie naruszają bezwzględnie wiążących przepisów prawa. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.
6. Regulamin obowiązuje od dnia publikacji do odwołania. Ostatnia modyfikacja: 18.10.2023.