

REGULAMIN

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Regulamin określa zasady korzystania przez Użytkowników z Serwisu oraz z Aplikacji mobilnej.
- 1.2 Na zasadach określonych w Regulaminie dostęp do Serwisu oraz Aplikacji mobilnej 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.
- 1.3 Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu w formie, która umożliwia jego pobranie i utrwalenie.
- 1.4 Użytkownicy przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu są zobowiązani zapoznać się z Regulaminem oraz go przestrzegać.
- 1.5 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).
- 1.6 Z zastrzeżeniem pkt. 1.7 Regulaminu, 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 jest rekomendowana przez Użytkowników.
- 1.7 Użytkownik może wpływać na kolejność prezentowania wyników wyszukiwania Ofert lub nadawania im określonej widoczności wykorzystując dostępne w Serwisie kategorie sortowania.
- 1.8 Serwis zawiera link przekierowujący do strony internetowej www.lothotel.wakacje.pl/, na której przedsiębiorca TripX Travel AB z siedzibą w Malmo (Szwecja) prezentuje oferty imprez turystycznych. W sprawach nieuregulowanych odrębnie w ramach strony internetowej www.lothotel.wakacje.pl/, znajduje zastosowanie Regulamin.

2. DEFINICJE

- 2.1 **Aplikacja mobilna/aplikacja** – oprogramowanie pod nazwą Wakacje.pl, stworzone przez Wakacje.pl i udostępniane Użytkownikowi za pośrednictwem Google Play oraz App Store, przeznaczone do instalacji w pamięci Urządzenia mobilnego.
- 2.2 **App Store** – oprogramowanie pod nazwą: Sklep Apple, stworzone przez Spółkę Apple, przeznaczone dla Urządzeń mobilnych z systemem iOS, umożliwiającą korzystanie ze sklepu internetowego App Store za pośrednictwem Urządzenia mobilnego.
- 2.3 **Google Play** – oprogramowanie pod nazwą: Sklep Play, stworzone przez Spółkę Google, przeznaczone dla Urządzeń mobilnych z systemem Android, umożliwiające korzystanie ze sklepu internetowego Google Play za pośrednictwem Urządzenia mobilnego.

- 2.4 **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.
- 2.5 **Konto w Panelu Klienta** – funkcjonalność Serwisu, stanowiąca ułatwienie dla Użytkowników w zakresie obsługi wybranych przez nich Usług, Usług turystycznych, Usług dodatkowych, czy zawartych Umów.
- 2.6 **Oferta** – prezentowane na Serwisie oraz przez Konsultantów informacje o Usługach turystycznych oraz Usługach dodatkowych świadczonych przez Partnerów stanowiące zaproszenie do zawarcia Umowy.
- 2.7 **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.
- 2.8 **Partner** – przedsiębiorca turystyczny, jak również inny podmiot, którego oferty i usługi znajdują się w Serwisie.
- 2.9 **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
- 2.10 **Serwis** – serwis internetowy pod adresem www.wakacje.pl, którego usługodawcą, właścicielem, administratorem oraz operatorem jest Wakacje.pl.
- 2.11 **Umowa** – umowa zawierana przez Użytkownika z Partnerem za pośrednictwem Serwisu lub podczas kontaktu z Konsultantem, której przedmiotem jest Usługa turystyczna lub Usługa dodatkowa.
- 2.12 **Urządzenie mobilne** – urządzenie pozwalające na korzystanie z Aplikacji oraz usługi transmisji danych, w szczególności telefon komórkowy lub tablet, działające w oparciu o system operacyjny Android oraz iOS.
- 2.13 **Usługa dodatkowa** – usługa inna niż usługa turystyczna, świadczona na rzecz Użytkownika przez Partnera.
- 2.14 **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).
- 2.15 **Usługi** – usługi świadczone przez Wakacje.pl na rzecz Użytkowników drogą elektroniczną w Serwisie lub za pośrednictwem Konsultantów na zasadach określonych Regulaminem.
- 2.16 **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.
- 2.17 **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.

3. ZAKRES USŁUG

- 3.1 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.
- 3.2 W ramach świadczenia Usług, Wakacje.pl w szczególności:
 - 3.2.1 umieszcza w Serwisie Oferty przekazane przez Partnerów oraz zapewnia możliwość ich wyszukiwania, przeglądania i sortowania według różnych kryteriów;
 - 3.2.2 prezentuje ceny Ofert wskazane przez Partnerów;
 - 3.2.3 publikuje w Serwisie komunikaty prasowe dotyczące rynku turystycznego w Polsce;
 - 3.2.4 umieszcza w Serwisie informacje o kierunkach i regionach geograficznych oraz umożliwia ich przeglądanie;
 - 3.2.5 umożliwia dokonanie w Serwisie rezerwacji usługi będącej przedmiotem Oferty, jak również i dokonanie za nią płatności z wykorzystaniem usługi Partnera;
 - 3.2.6 pośredniczy w zawarciu Umowy;
 - 3.2.7 doradza oraz dostarcza indywidualne informacje handlowe i Oferty Użytkownikom, którzy skierowali zapytania za pośrednictwem formularzy dostępnych w Serwisie lub nawiązali kontakt z Konsultantem;
 - 3.2.8 nawiązuje i utrzymuje kontakt w celu przekazywania informacji związanych z Ofertami, jak również wspiera Użytkowników na etapie realizacji zawartych Umów;
 - 3.2.9 umożliwia skorzystanie z funkcji Panelu Klienta w Serwisie.
- 3.3 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
- 3.4 Serwis umożliwia Użytkownikom wyrażanie Opinii dotyczących hoteli, biur podróży oraz wycieczek objazdowych, zgodnie z pkt. 12 Regulaminu.

4. WYMAGANIA TECHNICZNE KORZYSTANIA Z SERWISU

- 4.1 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.
- 4.2 Zawieranie Umów oraz korzystanie z konta w Panelu Klienta wymaga dodatkowo posiadania przez Użytkownika aktywnego konta e-mail.

4.3 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

5.1 Korzystanie z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.

5.2 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

5.3 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.

5.4 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.

5.5 Użytkownik zobowiązuje się do:

5.5.1 korzystania z Serwisu tylko w taki sposób, który nie powoduje niedogodności dla innych Użytkowników;

5.5.2 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;

5.5.3 nieposługiwania się przy korzystaniu z Serwisu fałszywymi danymi lub danymi innych osób;

5.5.4 niepodejmowania działań mających na celu ingerencję w Serwis, w tym m.in. naruszenie bezpieczeństwa.

5.6 Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób niezgodny z Regulaminem i zagrażający bezpieczeństwu innych Użytkowników może skutkować zablokowaniem Użytkownika.

6. KONTO W PANELU KLIENTA

6.1 Pełnoletni Użytkownik może założyć indywidualne konto w Panelu Klienta umożliwiające korzystanie z funkcjonalności ułatwiających i porządkujących korzystanie z Usług.

- 6.2 Założenie konta w Panelu Klienta jest całkowicie dobrowolne i bezpłatne.
- 6.3 Konto w Panelu Klienta jest tożsame z kontem w Panelu klienta w Aplikacji mobilnej.
- 6.4 Założenie konta w Panelu Klienta wymaga skorzystania przez Użytkownika z identyfikatora 1Login, bezpłatnej usługi zewnętrznej świadczonej na osobnych zasadach (<https://1login.wp.pl/regulamin>).
- 6.5 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.
- 6.6 W celu potwierdzenia rejestracji Użytkownik wpisuje kod, który otrzymuje na podany w toku rejestracji adres e-mail.
- 6.7 Użytkownik może również zarejestrować się i logować się na swoje Konto w Panelu Klienta poprzez swoje konto na Facebook, Google lub Apple ID.
- 6.8 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.
- 6.9 Założenie konta w Panelu Klienta wymaga wypełnienia formularza rejestracji (<https://panel.wakacje.pl/signup>).
- 6.10 Użytkownik może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów w każdym czasie zamknąć konto w Panelu Klienta.
- 6.11 W celu zamknięcia konta w Panelu Klienta, Użytkownik powinien wysłać stosowną dyspozycję na adres email: usun.konto@wakacje.pl. Usunięcie konta nastąpi w przeciągu 30 dni od wpływu zgłoszenia.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 7.1 Użytkownik ponosi koszt dostępu do sieci Internet.
- 7.2 Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczane w Serwisie przez Użytkowników.
- 7.3 Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek korzystania z Serwisu przez Użytkowników w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem.
- 7.4 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.
- 7.5 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.

- 7.6 Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie przez Użytkownika danych osoby trzeciej bez jej zgody lub wiedzy.
- 7.7 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

8.1 W celu zawarcia Umowy, Użytkownik:

- 8.1.1 wybiera Ofertę z listingu prezentowanych Ofert;
- 8.1.2 klika na przycisk „Sprawdź cenę” celem potwierdzenia z Operatorem Turystycznym aktualności wybranej Oferty;
- 8.1.3 zapoznaje się ze szczegółami danej Oferty na jej prezentacji;
- 8.1.4 może zmodyfikować zapytanie zmieniając np. liczbę uczestników imprezy turystycznej, standard pokoju, daty podróży czy miejsce wylotu;
- 8.1.5 może, o ile pozwala na to wybrana oferta wybrać Usługi dodatkowe, np. ubezpieczenie, parkowanie, dodatkowy bagaż;
- 8.1.6 klika na przycisk „Zarezerwuj wstępnie” (który umożliwi zarezerwowanie wybranej imprezy turystycznej na czas wskazany przy danej rezerwacji) lub „Kup teraz”; w przypadku niektórych Ofert dostępna jest jedynie opcja „Kup teraz”;
- 8.1.7 podaje, a następnie potwierdza: swoje imię, nazwisko, adres e-mail, adres zamieszkania (ulica, numer domu i mieszkania, kod pocztowy, miejscowość), numer telefonu, datę urodzenia;
- 8.1.8 potwierdza zapoznanie się z Regulaminem i Polityką prywatności;
- 8.1.9 może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych oraz przetwarzanie podanych danych osobowych w celach marketingowych.

8.2 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 umożliwi dokonanie płatności. W e-mailu Użytkownik otrzymuje umowy na zarezerwowane usługi, podsumowanie zarezerwowanych usług, a także informacja o czasie na dokonanie płatności.

8.3 Płatności można dokonać w sposób określony w pkt. 9.2 Regulaminu. Płatność dokonywana jest wyłącznie w walucie polskiej (PLN), nawet, gdy Umowa jest zawarta z zagranicznym Partnerem i cena podana jest w walucie obcej. Sposób przeliczania waluty obcej na PLN określono w pkt. 9.5 Regulaminu. Oferty zagranicznych Partnerów są oznaczone w Serwisie jako „Oferta Zagranicznego Biura Podróży”.

- 8.4 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 pkt. 8.2 Regulaminu.
- 8.5 Po dokonaniu płatności Użytkownik otrzymuje e-mail od Wakacje.pl potwierdzający sfinalizowanie procesu zakupu.
- 8.6 Do zawarcia Umowy dochodzi po dokonaniu płatności przez Użytkownika i potwierdzeniu rezerwacji przez Partnera. Użytkownik otrzymuje informację mailowo o potwierdzeniu rezerwacji przez Partnera i zawarciu Umowy.
- 8.7 Użytkownik może również skontaktować się z Konsultantem w celu zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem pkt. 8.6 Regulaminu.
- 8.8 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.
- 8.9 O ile co innego nie wynika z treści przesłanych Użytkownikowi dokumentów, Wakacje.pl jest pośrednikiem, a nie stroną zawieranej Umowy.
- 8.10 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.
- 8.11 W razie wykrycia nieścisłości, błędów lub pominięć, Użytkownik powinien niezwłocznie, przed dokonaniem płatności wynikających z Umowy skontaktować się z Wakacje.pl i zgłosić nieprawidłowości.
- 8.12 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

- 9.1 Użytkownik z tytułu zawieranej Umowy zobowiązany jest do dokonania płatności w sposób i w terminie określonym w przekazanej przez Wakacje.pl informacji.
- 9.2 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.
- 9.3 W przypadku płatności przelewem tradycyjnym, Użytkownik zobowiązany jest wysłać potwierdzenie wykonania przelewu na adres email: 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.
- 9.4 Za dzień dokonania płatności uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Wakacje.pl.

- 9.5 Cena na Ofercie zagranicznego Partnera prezentowana jest w Serwisie w polskiej walucie (PLN). Cena ta jest przeliczona według kursu średniego Narodowego Banku Polskiego z dnia poprzedzającego zakup (w przypadku skorzystania z opcji „Kup teraz”) lub rezerwację (w przypadku skorzystania z opcji „Zarezerwuj”) powiększonego o 1,5% marżę.
- 9.6 W przypadku odstąpienia od Umowy lub rozwiązania 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.
- 9.7 Zwrot należności dokonywany jest na to samo konto, z którego dokonano płatności.
- 9.8 W przypadku płatności przelewem tradycyjnym – Użytkownik powinien podać numer konta, z którego dokonano płatności na adres email: klient@wakacje.pl. W przypadku płatności BLIK, kartą płatniczą lub poprzez Google Pay – Użytkownik otrzymuje zwrot płatności na konto z którego jej dokonał.
- 9.9 Zwrot należności dokonany będzie na konto z którego dokonana była płatność w terminie do 7 dni roboczych liczonych od odstąpienia lub rozwiązania Umowy.
- 9.10 W przypadku braku możliwości dokonania zwrotu w formie, o której mowa w pkt. 9.6 Regulaminu 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. KONTAKT Z WAKACJE.PL

- 10.1 Wakacje.pl umożliwia kontakt telefoniczny z Konsultantem pod numerem +48 58 770 60 01 czynnym 7 dni w tygodniu w godz. 8.00-23.00.
- 10.2 Konsultanci odpowiadają na pytania Użytkowników dotyczące Usług oraz Ofert.
- 10.3 Opłata za połączenie z Konsultantem jest zgodna z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Użytkownik.
- 10.4 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.
- 10.5 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.
- 10.6 Użytkownik ma prawo do zwrócenia się o potwierdzenie ustaleń lub weryfikację informacji uzyskanych od Konsultanta na podany e-mail.

- 10.7 Użytkownik może skontaktować się z Wakacje.pl za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie oraz w Aplikacji mobilnej.
- 10.8 Formularz kontaktowy predefiniuje następujące tematy: Zakup, Płatność, Bagaż, Zmiany po zakupie, Dokumenty, Zgłoszenie nielegalnej treści.
- 10.9 W celu skorzystania z formularza, Użytkownik zobowiązany jest podać swój adres e-mail, na który Wakacje.pl prześlą odpowiedź. Podanie adresu e-mail jest nieobowiązkowe, gdy przedmiotem zgłoszenia jest nielegalna treść dotycząca wykorzystania seksualnego dzieci, niegodziwego traktowania dzieci w celach seksualnych, pornografii dziecięcej, nabywaniem dzieci do celów seksualnych.
- 10.10 Opcjonalnie Użytkownik podaje w formularzu swoje imię i nazwisko, numer telefonu oraz numer zamówienia, przy czym w przypadku zgłoszenia nielegalnej treści, o którym mowa w pkt. 18.1 Regulaminu podanie imienia i nazwiska jest obowiązkowe z wyjątkiem sytuacji, gdy zgłoszenie dotyczy wykorzystania seksualnego dzieci, niegodziwego traktowania dzieci w celach seksualnych, pornografii dziecięcej, nabywaniem dzieci do celów seksualnych.
- 10.11 W zgłoszeniu dotyczącym nielegalnych treści, Użytkownik obowiązkowo podaje adres URL strony, na której znajduje się zgłaszana nielegalna treść oraz wyjaśnia dlaczego uważa, że zgłaszana treść jest nielegalna.
- 10.12 W celu wysłania formularza kontaktowego Użytkownik naciska przycisk „Wyślij”. Jeżeli Użytkownik chce odstąpić od skorzystania z formularza kontaktowego, naciska przycisk „Anuluj”.
- 10.13 Wakacje.pl odpowiadają na zgłoszenia przesłane za pośrednictwem formularza kontaktowego 7 dni w tygodniu w godz. 8:00-23:00.
- 10.14 Korzystanie z formularza kontaktowego jest bezpłatne.
- 10.15 Na potrzeby kontaktu z Konsultantem, skorzystania z formularza kontaktowego Użytkownik akceptuje Regulamin.
- 10.16 Językiem stosowanym we wszystkich formach kontaktu z Wakacje.pl (rozmowa z Konsultantem, formularz kontaktowy,) jest język polski.
- 10.17 Niedopuszczalne jest umieszczanie w formularzu kontaktowym:
 - 10.17.1 treści lub obrazów sprzecznych z prawem lub naruszających zasady współżycia społecznego, w tym nawołujących do nienawiści, propagujących przemoc, zawierających groźby, dyskryminujących, rasistowskich, znieślawiających, obscenicznych, pornograficznych, oszczerczych – z wyjątkiem sytuacji, gdy ta treść lub obraz jest przedmiotem zgłoszenia nielegalnej treści, o którym mowa w pkt. 18 Regulaminu;
 - 10.17.2 treści nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd;
 - 10.17.3 technicznie szkodliwych elementów takich jak wirusy czy inne potencjalnie szkodliwe oprogramowania lub pliki;
 - 10.17.4 treści reklamowych;
 - 10.17.5 linków do zewnętrznych stron internetowych;

10.17.6 zdjęć pozwalających zidentyfikować osobę przedstawioną na zdjęciu.

11. NEWSLETTER

11.1 Newsletter jest usługą świadczoną przez Wakacje.pl

11.2 Usługa newsletter polega na wysyłaniu informacji, w tym informacji handlowych, w ramach list mailingowych na podany przez Użytkownika adres e-mail.

11.3 Korzystanie z usługi newslettera jest dobrowolne, bezterminowe oraz nieodpłatne.

11.4 Na potrzeby świadczenia na rzecz Użytkownika usługi newsletter Wakacje.pl pozyskuje od Użytkownika adres e-mail, jak również wymagane prawem zgody.

11.5 Zapisanie się do usługi newsletter następuje poprzez dokonanie przez Użytkownika następujących czynności:

11.5.1 podanie adresu e-mail Użytkownika w odpowiednim formularzu zamieszczonym w Serwisie;

11.5.2 oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną;

11.5.3 kliknięcie na przycisk „Zapisz”;

11.5.4 potwierdzenie linkiem aktywacyjnym otrzymanym na podany adres e-mail zgody na cykliczne otrzymywanie newslettera.

11.6 Kliknięcie linku potwierdzającego chęć korzystania z usługi newslettera powoduje dodanie adresu e-mail Użytkownika do listy subskrybentów newslettera.

11.7 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.

12. OPINIE

12.1 Opinia może dotyczyć hotelu, biura podróży lub wycieczki objazdowej.

12.2 Od 12.12.2023 r. w Serwisie mogą być opublikowane wyłącznie:

12.2.1 „Opinie zweryfikowane” i „Zweryfikowane opinie pracowników”, tj. Opinie pochodzące od osób, które faktycznie skorzystały z ocenianego hotelu, biura podróży lub uczestniczyły w ocenianej wycieczce objazdowej;

12.2.2 „Opinie z Tripadvisor”, co do których Wakacje.pl nie może potwierdzić czy pochodzą od osób, które skorzystały z ocenianej usługi.

12.3 W Serwisie dostępne są także opublikowane przed 12.12.2023 r. „Opinie niezweryfikowane”, tj. Opinie pochodzące od osób, co do których Wakacje.pl nie może potwierdzić, że skorzystały z ocenianej usługi.

12.4 Przy każdej opublikowanej Opinii znajduje się tooltip z wyjaśnieniem zastosowanego oznaczenia Opinii.

12.5 Opinie powinny zawierać prawdziwe treści i nie wprowadzać w błąd.

12.6 Użytkownik publikując Opinię:

12.6.1 oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem, zobowiązuje się do jego przestrzegania, a w przypadku jego naruszenia – jest świadomy konsekwencji z niego wynikających;

12.6.2 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;

12.6.3 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;

12.6.4 wyraża zgodę na adaptację przekazanych przez niego materiałów w zakresie umożliwiającym korzystanie z nich stosownie do postanowienia podpunktu powyższego;

12.6.5 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.

12.7 Niedopuszczalne jest umieszczanie w Opiniach:

12.7.1 treści lub obrazów sprzecznych z prawem, w tym nawołującymi do nienawiści czy propagującymi przemoc, zawierających groźby, dyskryminujących, rasistowskich, zniesławiających, obscenicznych, pornograficznych, oszczerczych;

12.7.2 treści nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd;

12.7.3 technicznie szkodliwych elementów takich jak wirusy czy inne potencjalnie szkodliwe oprogramowania lub pliki;

12.7.4 treści reklamowych;

12.7.5 linków do zewnętrznych stron internetowych;

12.7.6 zdjęć pozwalających zidentyfikować osobę przedstawioną na zdjęciu.

12.8 Użytkownicy, którzy uznają, że zamieszczona w Serwisie Opinia jest niezgodna z pkt. 12.7.1 Regulaminu, mogą dokonać wolnego od opłat zgłoszenia w szczególności za pośrednictwem

adresu e-mail dsa@wakacje.pl lub „Formularza zgłoszenia nielegalnej treści”, zgodnie z pkt. 18 Regulaminu.

- 12.9 Opinia o hotelu nie może dotyczyć obiektów sąsiednich, opinia o biurze podróży – innych biur podróży, a opinia o wycieczce – innych wycieczek.
- 12.10 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 pkt. 12.19 Regulaminu.
- 12.11 Opinie mogą być sporządzane wyłącznie w języku polskim.
- 12.12 Wszystkie Opinie są weryfikowane przed ich publikacją pod kątem zgodności z Regulaminem, w tym czy pochodzą od osób, które faktycznie skorzystały z ocenianej usługi, z wyjątkiem opinii pochodzących z serwisu Tripadvisor, których Wakacje.pl nie weryfikuje w tym zakresie.
- 12.13 Weryfikacja, czy dana Opinia pochodzi od osoby, która faktycznie skorzystała z ocenianej usługi 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 osoby, która faktycznie skorzystała z ocenianej usługi. Opinia taka jest oznaczona jako: „Opinia zweryfikowana”. Jeśli weryfikowane adresy e-mail pochodzą od pracownika Wakacje.pl i są tożsame, Opinia jest oznaczana jako: „Zweryfikowana opinia pracownika”.
- 12.14 Z zastrzeżeniem pkt. 12.10 i pkt. 12.19 Regulaminu, Opinie są publikowane w niezmienionej postaci, tzn. nie są edytowane, redagowane, skracane ani modyfikowane.
- 12.15 Wakacje.pl informują Użytkownika o opublikowaniu jego Opinii, wysyłając na podany przez Użytkownika e-mail stosowną informację.
- 12.16 Jeśli Opinia jest niezgodna z Regulaminem, Wakacje.pl jej nie opublikuje, z zastrzeżeniem pkt. 12.19 Regulaminu. Przy danym hotelu, biurze podróży, wycieczce objazdowej prezentowana jest w Serwisie informacja o liczbie zablokowanych opinii.
- 12.17 Jeżeli opublikowana Opinia jest usuwana z Serwisu jako niezgodna z Regulaminem, Wakacje.pl informują Użytkownika o usunięciu jego Opinii z Serwisu, wysyłając na podany przez Użytkownika e-mail stosowną informację.
- 12.18 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).
- 12.19 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.
- 12.20 Jeżeli z przyczyn wskazanych powyżej Wakacje.pl moderują Opinię lub jej nie publikują, informują o tym autora Opinii wysyłając na podany przez niego e-mail stosowną informację.

- 12.21 W przypadku uznania przez Użytkownika, że jego Opinia lub jej fragment zostały usunięte bezzasadnie, możliwe jest skorzystanie z wewnętrznego systemu rozstrzygania sporów, zgodnie z pkt. 19.1 Regulaminu.
- 12.22 Jeśli Opinia została opublikowana w ramach organizowanego przez Wakacje.pl konkursu, jest oznaczana jako: „Opinia dodana w ramach konkursu Wakacje za opinię”.
- 12.23 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 Tripadvisor”. Szczegółowe zasady dotyczące publikacji opinii w serwisie Tripadvisor dostępne w serwisie Tripadvisor.
- 12.24 Wakacje.pl nie weryfikuje, czy Opinie z serwisu Tripadvisor pochodzą od osób, które skorzystały w usługi będącej przedmiotem Opinii.
- 12.25 Użytkownik publikuje Opinie na własną odpowiedzialność. Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody oraz roszczenia osób trzecich spowodowane zamieszczeniem Opinii.
- 12.26 Opublikowane Opinie są dostępne w Serwisie w zakładce „Opinie”, „Hotele” a także przy prezentacji poszczególnych Ofert.

13. OCENY

- 13.1 Wraz z Opinią Użytkownik wystawia ogólną ocenę, przyznając punkty od 1 do 10.
- 13.2 Przy hotelu, biurze podróży oraz wycieczce objazdowej prezentowana jest informacja o średniej ocenie danego hotelu, biura podróży, wycieczki objazdowej, wraz ze wskazaniem liczby Opinii, na podstawie których obliczona została średnia ocena.
- 13.3 Średnia ocena wyliczana jest przez zsumowanie ogólnych ocen z „Opinii zweryfikowanych” oraz z „Opinii niezwyfikowanych”, a następnie podzielenie tak uzyskanego wyniku przez liczbę uwzględnionych Opinii.
- 13.4 Do średniej oceny nie są wliczane: „Opinie z Tripadvisor”, „Zweryfikowane opinie pracowników” oraz opinie zablokowane, tj. Opinie, które ze względu na niezgodność z Regulaminem nie zostały w Serwisie opublikowane albo zostały z Serwisu usunięte.
- 13.5 Użytkownik ma możliwość filtrowania Opinii w Serwisie. Po skorzystaniu z wybranego filtra zaprezentowana będzie średnia ocena w danej (wybranej przez Użytkownika) kategorii.

14. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

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

15. ZASADY KORZYSTANIA Z APLIKACJI MOBILNEJ

- 15.1 Wakacje.pl umożliwia Użytkownikom korzystanie ze świadczonych przez Wakacje.pl usług przy użyciu Aplikacji mobilnej, a w szczególności poszukiwanie informacji o cenach i innych cechach usług oferowanych przez Partnerów, których oferty i usługi znajdują się w Serwisie.

- 15.2 Korzystanie z Aplikacji jest bezpłatne i może się odbywać wyłącznie na zasadach i w zakresie wskazanym w Regulaminie. Korzystanie z Aplikacji nie wymaga rejestracji konta.
- 15.3 Użytkownik jest uprawniony do korzystania z zasobów Aplikacji wyłącznie na własny użytek. Wakacje.pl nie wyraża zgody na używanie zasobów i funkcji Aplikacji w celu prowadzenia przez Użytkownika działalności, która naruszałaby interes Wakacje.pl.
- 15.4 Zabronione jest korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji lub Usług w sposób naruszający przepisy prawa, dobre obyczaje, dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawcy.
- 15.5 Pobranie Aplikacji, jak również korzystanie z oferowanych za jej pośrednictwem Usług i korzystanie z Serwisu jest bezpłatne. Korzystanie z niektórych funkcji Aplikacji wymaga połączenia z serwerem Usługodawcy poprzez sieć telekomunikacyjną i skorzystanie z usługi transmisji danych lub uruchomienia łączy bezprzewodowych. Opłaty z tytułu korzystania z usługi transmisji danych Użytkownik uiszcza właściwemu operatorowi telekomunikacyjnemu według taryf ustalonych przez operatora.
- 15.6 W celu zainstalowania Aplikacji na Urządzeniu mobilnym, Użytkownik pobiera Aplikację z serwera Google lub Apple za pośrednictwem stron sklepu internetowego Google Play lub App Store. Pobieranie Aplikacji może wymagać skorzystania z przeglądarki internetowej oraz aplikacji Google Play lub App Store.
- 15.7 Użytkownik może zainstalować Aplikację na Urządzeniu mobilnym, postępując zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia mobilnego w trakcie instalacji.
- 15.8 Korzystając z Aplikacji Użytkownik wyraża zgodę na treść niniejszego Regulaminu. W przypadku braku zgody Użytkownika na zasady obowiązujące niniejszym regulaminem Użytkownik ma prawo i odinstalować aplikację i zaprzestać korzystania z Usług Wakacje.pl za jej pośrednictwem.
- 15.9 Umowa o korzystanie z konta Użytkownika zostaje zawarta na czas nieokreślony i jest regulowana niniejszym Regulaminem. Momentem zawarcia umowy jest jej instalacja oraz pierwsze użycie przez Użytkownika.
- 15.10 Użytkownik może w dowolnym czasie zaprzestać korzystania z Aplikacji poprzez jej usunięcie z Urządzenia mobilnego w sposób standardowy dla danej wersji systemu operacyjnego zainstalowanego na Urządzeniu mobilnym.
- 15.11 W przypadku stwierdzenia, że Użytkownik dopuszcza się działań zabronionych prawem lub Regulaminem, albo naruszających zasady współżycia społecznego lub godzących w usprawiedliwiony interes Usługodawcy, a w szczególności jego dobre imię, Usługodawca może podjąć wszelkie prawem dozwolone działania, w tym ograniczyć możliwość korzystania przez Użytkownika z Aplikacji i świadczonych za jej pośrednictwem Usług.
- 15.12 W przypadku rozwiązania Umowy o korzystanie z Aplikacji, Usługodawca dokonuje niezwłocznej dezaktywacji dostępu Użytkownika do Aplikacji, natomiast Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego odinstalowania Aplikacji z Urządzenia mobilnego.

- 15.13 Użytkownicy są zobowiązani do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem, Regulaminem i regulaminami sklepów, zasadami współżycia społecznego, w tym ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet i aplikacji mobilnych.
- 15.14 Wakacje.pl w ramach korzystania z Aplikacji umożliwia m.in.
- 15.14.1 szeroki wybór ofert w jednym miejscu,
 - 15.14.2 wyszukiwarkę ofert i zaawansowane filtry,
 - 15.14.3 bazę opinii o hotelach,
 - 15.14.4 możliwość w trakcie rezerwacji dokupienia usług dodatkowych,
 - 15.14.5 możliwość rezerwacji imprezy turystycznej i opłacenia jej dostępnymi metodami płatności online,
 - 15.14.6 uzyskanie dokumentów podróży również w wersji offline.
- 15.15 Użytkownicy korzystając z Aplikacji zobowiązani w szczególności do:
- 15.15.1 korzystania z Aplikacji w sposób niezakłócający jej funkcjonowania,
 - 15.15.2 korzystania z Aplikacji w sposób nieuciążliwy dla innych Użytkowników oraz Wakacje.pl, z poszanowaniem dóbr osobistych osób trzecich (w tym prawa do prywatności) i wszelkich innych przysługujących im praw,
 - 15.15.3 korzystania z wszelkich informacji i materiałów udostępnionych za pośrednictwem Aplikacji jedynie w zakresie dozwolonego użytku.
- 15.16 Wszelkie informacje przekazywane przez Użytkownika Usługodawcy, w tym informacje przekazywane w ramach korzystania z Aplikacji, nie mogą mieć charakteru bezprawnego, w tym nie mogą naruszać praw osób trzecich.
- 15.17 W przypadku zawarcia przez Użytkownika przy użyciu Aplikacji mobilnej umowy o udział w imprezie turystycznej stosuje się odpowiednio zapisy niniejszego Regulaminu, w szczególności w zakresie dotyczącym zawarcia umowy.
- 15.18 Wakacje.pl nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od niego, nieprawidłowe pod względem technicznym działanie Aplikacji oraz za przerwy w dostępności Aplikacji leżące po stronie osób trzecich oraz spowodowanych działaniami siły wyższej.

16. LICENCJA

- 16.1 Z chwilą zawarcia Umowy o korzystanie z aplikacji Wakacje.pl udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Aplikacji wyłącznie w ramach Aplikacji. Licencja ma charakter niewyłączny, nieprzenoszalny i nieograniczony terytorialnie. Licencja na korzystanie z Aplikacji jest bezpłatna.
- 16.2 Licencja udzielana jest na czas nieoznaczony, nie dłuższy jednak niż okres obowiązywania Umowy o korzystanie z Aplikacji.
- 16.3 Licencja upoważnia do korzystania z Aplikacji na Urządzeniach mobilnych Użytkownika, bez prawa do udzielania sublicencji, na następujących polach eksploatacji:
- 16.3.1 wprowadzenie do pamięci (w tym pamięci RAM) Urządzenia mobilnego,

- 16.3.2 utwalenie w pamięci Urządzenia mobilnego oraz wyświetlanie w tym Urządzeniu mobilnym,
 - 16.3.3 tymczasowe zwielokrotnienie w pamięci Urządzenia mobilnego, niezbędne do korzystania z Aplikacji,
 - 16.3.4 przystosowanie Aplikacji niezbędne do korzystania z niej za pośrednictwem Urządzenia mobilnego (konfiguracja sprzętowa i programowa).
- 16.4 Zabronione są jakiegokolwiek działania Użytkownika związane z:
- 16.4.1 badaniem i testowaniem funkcjonowania Aplikacji w celu poznania ich idei i zasad funkcjonowania,
 - 16.4.2 samodzielną modyfikacją programistyczną Aplikacji, wyodrębnieniem części składowych Aplikacji, a także jakimkolwiek ich modyfikowaniem, dekompilacją i dezasemblacją oraz ich użytkowaniem w oderwaniu od Aplikacji,
 - 16.4.3 uzyskiwaniem informacji, w sposób inny niż od Usługodawcy, o wewnętrznej strukturze lub zasadach działania Aplikacji
 - 16.4.4 publikowaniem Aplikacji,
 - 16.4.5 innym niż publikowanie udostępnianiem Aplikacji osobom trzecim, w tym wynajmowaniem, wdzierzawianiem, użyczeniem lub przekazywaniem, w szczególności w celu skopiowania Aplikacji,
 - 16.4.6 korzystaniem z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem, w tym wskutek podjęcia działań zakazanych Regulaminem lub obowiązującym prawem,
 - 16.4.7 zabronione jest reverse engineering.
- 16.5 Naruszenie przez Użytkownika zasad licencji uprawnia Usługodawcę do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- 16.6 Wakacje.pl zastrzega, że nie jest dozwolone bez uprzedniej i jednoznacznej zgody Wakacje.pl pobieranie, zwielokrotnianie, przechowywanie ani jakiegokolwiek inne wykorzystywanie treści zawartych w Serwisie bez względu na ich charakter i sposób wyrażenia (w szczególności lecz nie wyłącznie: słowne, słowno-muzyczne, muzyczne, audiowizualne, audialne, tekstowe, graficzne i zawarte w nich dane i informacje, bazy danych i zawarte w nich dane) oraz formę (np. literackie, publicystyczne, naukowe, kartograficzne, programy komputerowe, plastyczne, fotograficzne, które są dostępne w Serwisie , zarówno w formie zautomatyzowanej jak i manualnej (w tym działania takie jak indeksowanie stron internetowych, przeszukiwanie i pobieranie baz danych, web scraping, text and data mining), w celu ich eksploracji polegającej w szczególności na analizie danych, dążącej do tworzenia, modyfikowania, rozwoju, szkolenia oprogramowania, systemów uczenia maszynowego lub algorytmów internetowych, w tym systemów wykorzystujących technologię sztucznej inteligencji lub jej wytworów.
- 16.7 Zastrzeżenie dotyczy w szczególności (ale nie wyłącznie) treści (w całości i jakiegokolwiek części) stanowiących znaki towarowe, utwory, artystyczne wykonania, fonogramy, wideogramy,

programy, audycje, nadania lub publikacje prasowe stanowiące przedmiot prawa pokrewnego wydawcy i/lub własności przemysłowej.

- 16.8 Zastrzeżenie nie dotyczy wykorzystywania treści jedynie w celu ułatwienia ich wyszukiwania przez wyszukiwarki internetowe oraz nie ma na celu wyłączenia ani ograniczenia praw konsumentów do korzystania z treści w ramach stosunków umownych lub w ramach dozwolonego użytku określonego przez właściwe przepisy.
- 16.9 Niniejsze oświadczenie stanowi również wyraźne zastrzeżenie podmiotu uprawnionego, o którym mowa w art. 4 ust. 3 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/790 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie prawa autorskiego i praw pokrewnych na jednolitym rynku cyfrowym oraz zmiany dyrektyw 96/9/WE i 2001/29/WE (Dz. U. UE. L. z 2019 r. 130/92), a także w treści przepisów implementujących Dyrektywę do krajowych systemów prawnych państw członkowskich Unii Europejskiej.

17. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

- 17.1 Wakacje.pl zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem i powszechnie obowiązującym prawem.
- 17.2 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.
- 17.3 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.
- 17.4 Niedopuszczalne jest umieszczanie w Serwisie treści o charakterze bezprawnym.
- 17.5 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.
- 17.6 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. 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

18. ZGŁOSZENIE NIELEGALNEJ TREŚCI

- 18.1 Użytkownik, który uznaje, że zamieszczona w Serwisie treść jest niezgodna z prawem lub narusza zasady współżycia społecznego, w tym nawołuje do nienawiści, propaguje przemoc, zawiera groźby, dyskryminuje, jest rasistowska, zniesławiająca, obsceniczna, pornograficzna, oszczerza – może dokonać wolnego od opłat zgłoszenia, w szczególności za pośrednictwem adresu e-mail dsa@wakacje.pl lub „Formularza zgłoszenia nielegalnej treści” dostępnego [tutaj](#).
- 18.2 Użytkownik zgłaszający nielegalną treść zobowiązany jest podać następujące informacje:
- 18.2.1 imię i nazwisko lub nazwa (z wyłączeniem zgłoszenia dotyczącego wykorzystania seksualnego dzieci, niegodziwego traktowania dzieci w celach seksualnych, pornografii dziecięcej, nabywaniem dzieci do celów seksualnych);
 - 18.2.2 adres e-mail (z wyłączeniem zgłoszenia dotyczącego wykorzystania seksualnego dzieci, niegodziwego traktowania dzieci w celach seksualnych, pornografii dziecięcej, nabywaniem dzieci do celów seksualnych);
 - 18.2.3 adres URL strony, na której znajduje się zgłaszana nielegalna treść;
 - 18.2.4 wyjaśnienie, dlaczego zgłaszana treść jest nielegalna.
- 18.3 Niezwłocznie po dokonaniu zgłoszenia Wakacje.pl poinformuje Użytkownika, który podał w zgłoszeniu swój adres e-mail, o otrzymaniu zgłoszenia, a po jego rozpatrzeniu o swojej decyzji oraz jej uzasadnieniu. Od decyzji Wakacje.pl Użytkownik może się odwołać w terminie 6 miesięcy od dnia jej otrzymania. Postanowienia pkt. 19.1-19.5 oraz pkt 19.9 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- 18.4 W sytuacji, gdy zgłoszenie będzie niedokładne lub niekompletne, Wakacje.pl zawiadomi Użytkownika o konieczności uzupełnienia zgłoszenia. Wakacje.pl zastrzega sobie prawo nierozpatrywania zgłoszeń nieuzupełnionych.
- 18.5 Jeżeli Wakacje.pl uzna zgłoszenie za zasadne, podejmuje decyzję o usunięciu nielegalnej treści z Serwisu.
- 18.6 Wakacje.pl informuje Użytkownika, które treść została usunięta jako nielegalna, o podjęciu decyzji o której mowa w pkt. 18.5 Regulaminu.
- 18.7 Użytkownik, którego treść została usunięta jako nielegalna może złożyć skargę na decyzję, o której mowa w pkt. 18.5 Regulaminu w terminie 6 miesięcy od podjęcia przez Wakacje.pl tej decyzji.
- 18.8 W następstwie powzięcia przez Wakacje.pl informacji o występujących w Serwisie treściach niezgodnych z prawem lub naruszających zasady współżycia społecznego, Wakacje.pl mogą w stosunku do Użytkownika często przekazującego ww. treści zawiesić lub zakończyć świadczenie

Usług, w pełni lub częściowo, w tym zawiesić lub zamknąć Konto Użytkownika i dezaktywować powiązane z nim treści lub uniemożliwić Użytkownikowi zakładanie nowych kont w Serwisie.

- 18.9 Wakacje.pl podejmuje działania, o których mowa w pkt. 18.8 Regulaminu każdorazowo uwzględniając wagę, częstotliwość oraz skalę danego naruszenia. Ponadto stosując i egzekwując ograniczenia określone w Regulaminie Wakacje.pl działa z należytą starannością w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należyтым uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym praw podstawowych, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów, a także innych praw podstawowych i wolności.
- 18.10 Zawieszenia Usług, o którym mowa w pkt. 18.8 Regulaminu, Wakacje.pl dokonują na okres miesiąca, po uprzednim ostrzeżeniu Użytkownika (na podany przez niego adres e-mail) o decyzji w przedmiocie zawieszenia.
- 18.11 Wakacje.pl informują Użytkownika o decyzji, o której mowa w pkt. 18.8 Regulaminu na podany przez niego adres e-mail.
- 18.12 Użytkownik może złożyć skargę na decyzje, o których mowa w pkt. 18.8 Regulaminu przez okres 6 miesięcy od dnia w którym został poinformowany o podjętej przez Wakacje.pl decyzji. Postanowienia pkt. 19.1-19.5 oraz pkt 19.9 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- 18.13 W celu prowadzenia monitoringu treści publikowanych w Serwisie, Wakacje.pl nie używa narzędzi wykorzystujących automatyczne podejmowanie decyzji.

19. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 19.1 Reklamacje dotyczące Usług świadczonych przez Wakacje.pl na podstawie Regulaminu, w tym procesu sprzedaży Usług turystycznych oraz Usług dodatkowych, publikacji Opinii, prowadzenia Konta w Panelu Klienta, Użytkownik może składać na adres Wakacje.pl S.A., al. Grunwaldzka 413, 80-309 Gdańsk, na adres e-mail: reklamacje@wakacje.pl lub przy wykorzystaniu formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie <https://www.wakacje.pl/reklamacje/formularz.html>.
- 19.2 Reklamacja powinna zawierać:
- 19.2.1 oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu kontaktowego);
 - 19.2.2 numer rezerwacji, z którą związana jest reklamacja (jeśli dotyczy);
 - 19.2.3 opis zastrzeżeń;
 - 19.2.4 ewentualne załączniki dokumentujące przedstawione zastrzeżenia;
 - 19.2.5 oczekiwane działania, rozwiązania.
- 19.3 Brak elementów wskazanych w pkt. 19.2 Regulaminu może wydłużyć proces reklamacyjny w związku z koniecznością uzupełnienia danych, a w sytuacjach skrajnych – uniemożliwić merytoryczne rozpoznanie zgłoszenia.
- 19.4 Wakacje.pl udzieli odpowiedzi na reklamację, o której mowa w pkt.19.1 Regulaminu, w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeśli Wakacje.pl nie udzieli odpowiedzi na reklamację w ww. terminie, oznacza to, że uznaje reklamację.

- 19.5 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.
- 19.6 Reklamację dotyczącą nienależytego wywiązanie się z Umowy przez Partnera Użytkownik może złożyć bezpośrednio do właściwego Partnera lub za pośrednictwem Wakacje.pl, która niezwłocznie przekaze reklamację właściwemu Partnerowi.
- 19.7 Reklamację, o której mowa w pkt. 19.6 Regulaminu Użytkownik może złożyć w terminie 3 lat od zakończenia imprezy turystycznej lub wykonania usługi będącej przedmiotem reklamacji. 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.
- 19.8 Reklamację, o której mowa w pkt. 19.6 Regulaminu rozpoznaje Partner, zgodnie ze stosowanymi przez siebie zasadami. Pkt 19.5 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- 19.9 Zgłoszenie reklamacji w trybie pkt. 19.1 oraz 19.5 Regulaminu 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/>.

20. ROZSTRZYGANIE SPORÓW

- 20.1 Wszelkie spory pomiędzy Wakacje.pl a Użytkownikiem będą rozstrzygane w pierwszej kolejności polubownie. W celu odwołania się od decyzji Wakacje.pl Użytkownik składa zawiadomienie o działaniach, które uznaje za niezgodne z Regulaminem na adres klient@wakacje.pl.
- 20.2 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.
- 20.3 Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów 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:
- 20.3.1 http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
- 20.3.2 http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php,
- 20.3.3 <https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow.php>.
- 20.4 Użytkownik posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
- 20.4.1 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,

- 20.4.2 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.
- 20.5 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).
- 20.6 Użytkownik, w celu polubownego rozwiązywania sporów, może również skorzystać z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

21. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 21.1 Z zastrzeżeniem pkt. 21.2 Regulaminu, Regulamin może ulec zmianie w przypadku:
- 21.1.1 zmiany obowiązujących przepisów prawa, które bezpośrednio wpływają na konieczność wprowadzenia zmian w Regulaminie,
 - 21.1.2 zmiany funkcjonalności Serwisu, z zastrzeżeniem, że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do jego funkcjonalności,
 - 21.1.3 zmiany oznaczenia Usługodawcy,
 - 21.1.4 wprowadzenia nowych lub zmiany dotychczasowych zasad korzystania ze Serwisu.
- 21.2 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.
- 21.3 Regulamin obowiązuje od dnia 19.092024 r.
- 21.4 Wcześniejsze wersje Regulaminu są dostępne w Serwisie.
- 21.5 Punktem kontaktowym dla organów państw członkowskich UE, Komisji i Rady Usług Cyfrowych oraz Użytkowników jest adres e-mail: dsa@wakacje.pl.
- 21.6 Informacje dotyczące sprawozdawczości, jakie na Wakacje.pl nakłada Ustawa o usługach cyfrowych, publikowane są w Serwisie w zakładce www.wakacje.pl/regulacje-prawne.html.
- 21.7 Wakacje.pl posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu Ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.