

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TURYSTYCZNYCH

przez UTC Tour Operator Sp. z.o.o

## § 1 (PRZEDMIOT REGULAMINU)

1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki Organizatora oraz Turysty w związku ze świadczeniem przez Organizatora na rzecz Turysty Usług Turystycznych.
2. Niniejszy Regulamin znajduje zastosowanie do wszystkich Usług oferowanych i świadczonych przez Organizatora na rzecz Turysty, chyba że w opisie danej Usługi znajdującym się na Portalu Internetowym lub w Centrum Sprzedaży wyraźnie wskazano inaczej.
3. Regulamin znajduje zastosowanie do wszystkich Usług w pełnym zakresie, chyba że z odpowiedniego postanowienia Regulaminu lub w opisie danej Usługi znajdującym się na Portalu Internetowym lub w Centrum Sprzedaży wyraźnie wskazano inaczej.
4. Regulamin stanowi integralną część Umowy, której przedmiotem jest świadczenie Usługi.
5. Aktualna treść Regulaminu jest dostępna pod adresem [http://wycieczkizkrakowa.pl/wp-content/uploads/2021/09/regulamin\\_1.pdf](http://wycieczkizkrakowa.pl/wp-content/uploads/2021/09/regulamin_1.pdf)  
Turysta ma możliwość zapoznania się z Regulaminem w Biurze Organizatora, na Platformie Internetowej, w Centrum Sprzedaży. Dodatkowo Regulamin w wersji obowiązującej na dzień złożenia rezerwacji poprzez Platformę Internetową jest wysyłany Turysty w postaci pliku PDF jako załącznik do wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zawarcia Umowy. Umowa jest zawierana i realizowana na warunkach określonych w Regulaminie. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem zawarcia i wykonania Umowy. Dokonanie płatności za Usługę, choćby w części, stanowi potwierdzenie zapoznania się i akceptacji Regulaminu; w przypadku gdy Strony uzgodnią, że płatność nastąpi u Lidera Wycieczki, potwierdzeniem zapoznania się i akceptacji Regulaminu jest otrzymanie Biletu.
6. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają, ani nie ograniczają jakichkolwiek uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

## § 2 (DEFINICJE)

Pojęcia użyte w Regulaminie należy rozumieć w następujący sposób:

1. **Organizator** - UTC Tour Operator Sp. z.o.o, ul. św. Filipa 23/3, 31-150 Kraków, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Krakowa Śródmieścia Wydział XI Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000412290, wpisana przez Marszałka Województwa Małopolskiego do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr Z/28/2005. Biuro Organizatora zajmujące się obsługą Turysty, w tym reklamacjami i zwrotami, mieści się w Biurze SeeKrakow: ul. Wielopole 16/3A, Kraków. Kontakt z Organizatorem możliwy jest pod adresem e-mail: [seekrakow@seekrakow.com](mailto:seekrakow@seekrakow.com) lub telefonicznie: 12 429 44 99, wew. 1

2. **SeeKrakow** – znak towarowy należący do Organizatora świadczącego Usługi.
3. **Usługa** – usługa świadczona przez Organizatora na rzecz Turysty na podstawie zawartej na zasadach określonych w Regulaminie Umowy, stanowiąca, w zależności od przedmiotu Umowy, imprezę turystyczną w rozumieniu art. 5 ust. 1 Ustawy lub usługę turystyczną.
4. **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający prawa i obowiązki Organizatora oraz Turysty.
5. **Umowa** – umowa, której przedmiotem jest realizacja wybranej przez Turystę Usługi. Umowa zawarta jest po wybraniu przez Turystę konkretnej Usługi, złożeniu przez Turystę rezerwacji w sposób przewidziany Regulaminem, akceptacji rezerwacji przez Organizatora, a następnie po dokonaniu przez Turystę płatności całości ceny lub części ceny, jeśli jest to dopuszczalne w ramach danej Usługi, chyba że Strony uzgodniły inaczej.
6. **Wydarzenie regularne** – Usługa będąca częścią standardowej oferty Organizatora.
7. **Wydarzenie prywatne** – Usługa organizowana na specjalne życzenie Turysty.
8. **Bilet** – dokument wystawiony przez Centrum Sprzedaży, potwierdzający dokonanie rezerwacji i opłacenie Usługi przez Turystę. Bilet może przybrać formę Kuponu lub Vouchera. Wyjątkowo Bilet może zostać wydany w formie „do opłacenia” w uzgodnionym terminie późniejszym.
9. **Potwierdzenie rezerwacji** – formularz wysłany do Turysty przez Organizatora za pomocą poczty elektronicznej, w przypadku gdy Turysta dokonał rezerwacji Usługi organizowanej przez Organizatora.
10. **Turysta** – każda osoba, która rezerwuje Usługę lub na rzecz której Usługa organizowana przez Organizatora jest świadczona. Turystą, który rezerwuje Usługę, może być jedynie osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych.
11. **Portal Internetowy** – serwis internetowy należący do Organizatora, znajdujący się na stronie [www.seekrakow.com](http://www.seekrakow.com), prezentujący katalog Usług realizowanych przez Organizatora i pozwalający Turystom rejestrować się na Wydarzenia regularne oraz Wydarzenia prywatne za pośrednictwem formularza rezerwacji lub płatności, jak również inny partnerski serwis internetowy, za pośrednictwem którego oferowane są Usługi, w szczególności serwisy hoteli, hosteli i innych obiektów współpracujących z Organizatorem.
12. **Centrum Sprzedaży** – miejsce, w którym można dokonać rezerwacji Usługi organizowanej przez Organizatora, w szczególności Miejskie Punkty Informacji i Krakowskie TIPy (Punkty Informacji Turystycznej), oficjalne profile w mediach społecznościowych Organizatora, a także hotele, hostele i inne obiekty współpracujące z Organizatorem.
13. **Lider Wycieczki** – osoba wybrana przez Organizatora, która nadzoruje prawidłową realizację Usług w jego imieniu, w szczególności wskazany przez Organizatora przewodnik.

14. **Ustawa** – Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2361 ze zmianami).
15. **Ustawa o prawach konsumenta** – Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zmianami).
16. **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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.

### **§ 3 (UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI)**

1. Dokonana przez Turystę rezerwacja Usługi traktowana jest jako propozycja zawarcia Umowy z Organizatorem. Rezerwacja może zostać złożona telefonicznie oraz drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu Internetowego czy poprzez wysłanie wiadomości e-mail na wskazany przez Organizatora adres bądź w Centrum Sprzedaży.
2. Portal Internetowy i pisemne informacje Organizatora znajdujące się w Centrum Sprzedaży stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
3. Poprawnie złożona rezerwacja wymaga podania przez Turystę następujących danych osobowych osoby dokonującej rezerwację oraz, o ile jest to niezbędne do realizacji Usług, osób, na rzecz których Usługa ma być realizowana: imię, nazwisko, numer telefonu i miejsce zakwaterowania podczas pobytu w Polsce, o ile przedmiotem Usługi jest również zakwaterowanie.
4. W przypadku dokonywania rezerwacji Usługi obejmującej wizytę w Państwowym Muzeum Auschwitz-Birkenau, podanie imienia i nazwiska wszystkich Turystów, na rzecz których Usługa ma być realizowana, jest obowiązkowe. Po podaniu danych osobowych ich zmiana w systemie nie jest możliwa z przyczyn leżących po stronie Muzeum, na co Organizator nie ma wpływu.
5. Warunkiem zawarcia Umowy jest dokonanie przez Turystę zapłaty pełnej ceny za Usługę, chyba że w opisie Usługi dostępnym w Centrum Sprzedaży lub na Portalu Internetowym wskazano możliwość uregulowania części ceny w czasie późniejszym lub gdy indywidualnie uzgodniono inaczej, jednak nie później niż w dniu rozpoczęcia Usługi poprzez dokonanie wpłaty bezpośrednio Liderowi Wycieczki. Umowa, zgodnie z którą płatność części lub całości ceny jest dopuszczalna nie później niż w dniu rozpoczęcia Usługi, może zostać rozwiązana przez Organizatora z winy Turysty, w przypadku braku płatności.
6. Potwierdzeniem zawarcia Umowy i uiszczenia ceny za Usługę jest:
  - a) w przypadku rezerwacji w Centrum Sprzedaży: Bilet wystawiony Turystcie przez Centrum Sprzedaży, w którym Turysta zapłacił za Usługę;
  - b) w przypadku rezerwacji za pośrednictwem Portalu Internetowego: elektroniczny dowód rezerwacji (możliwy do wydrukowania) wysłany do Turysty przez

Organizatora za pomocą poczty elektronicznej, po dokonaniu rezerwacji przez Turystę.

7. Turysta jest zobowiązany do niezwłocznego sprawdzenia czy informacje na Bilecie lub dowodzie rezerwacji są prawidłowe.
8. W przypadku Usług, których przedmiotem jest impreza turystyczna, Turysta może żądać kopii Umowy w postaci papierowej, jeżeli została ona zawarta w jednoczesnej fizycznej obecności stron.
9. Turysta rezerwujący Usługę dla siebie lub innych uczestników, przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapłatę pełnej ceny Usługi za wszystkich Turystów zgłaszanych jako uczestnicy.
10. Turysta rezerwujący Usługę, zawiera Umowę także w imieniu wszystkich zgłaszanych Turystów i przejmuje tym samym odpowiedzialność dotrzymania warunków Umowy przez tychże Turystów. Jest on również odpowiedzialny za informowanie pozostałych zgłaszanych Turystów o wszystkich szczegółach dotyczących Usługi.
11. Turysta nieposiadający dowodu tożsamości pasującego do Biletu lub dowodu rezerwacji, który potwierdziłby, że ma on prawo do korzystania z Usługi, nie będzie mógł zostać beneficjentem Usługi. Imię i nazwisko znajdujące się w dowodzie osobistym są najistotniejszymi elementami identyfikacji Turysty.
12. Zniżka studencka jest przyznawana Turystom posiadającym ważną polską legitymację studencką, kartę ISIC lub kartę Euro26 i mającym nie więcej niż 26 lat.
13. Zniżka uczniowska jest przyznawana dzieciom i uczniom w wieku od 5 do 15 lat, chyba, że w opisie wybranej przez Turystę Usługi dostępnym w Centrum Sprzedaży lub na Portalu Internetowym wskazano inaczej, na podstawie ważnego paszportu, dowodu osobistego lub legitymacji uczniowskiej potwierdzającej wiek Turysty.
14. Turyści, którzy nabyli Usługę ze zniżką studencką lub uczniowską, są zobowiązani do posiadania dokumentów wymienionych w ust. 12 lub 13 w momencie zawarcia Umowy, jak również w czasie jej realizacji. Turyści zobowiązani są do okazania ich na żądanie Lidera Wycieczki w czasie realizacji Usługi. Brak możliwości przedstawienia przez Turystę ww. dokumentów skutkować będzie obowiązkiem zapłaty 100% ceny Usługi.
15. Niemowlęta i dzieci, które nie ukończyły 5 lat, podróżują bezpłatnie pod opieką rodzica lub opiekuna, chyba, że opis wybranej przez Turystę Usługi dostępny w Centrum Sprzedaży lub na Portalu Internetowym stanowi inaczej. Dokonanie rezerwacji dla dziecka jest wymagane, a dowód tej rezerwacji zostanie umieszczony w rezerwacji rodzica lub opiekuna.
16. Rodzaj i zakres świadczeń w ramach Usługi określany jest w oparciu o informacje zamieszczone na Portalu Internetowym oraz w Centrum Sprzedaży aktualnych na moment składania rezerwacji. Przed zawarciem Umowy Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie danych zawartych ww. miejscach, o czym Organizator poinformuje Turystę rezerwującego Usługę zgodnie z art. 40 ust. 3 Ustawy.

17. W razie sprzeczności informacji odnoszących się do danej Usługi umieszczonych w Portalu Internetowym oraz w Centrum Sprzedaży, pierwszeństwo mają informacje umieszczone na Portalu Internetowym.
18. Minimalna liczba uczestników danej Usługi wynosi 2 osoby, chyba, że opis wybranej przez Turystę Usługi umieszczony na Portalu Internetowym lub Centrum Sprzedaży stanowi inaczej.
19. Turysta otrzymuje dane kontaktowe do Lidera Wycieczki wraz z potwierdzeniem rezerwacji.
20. O ile Strony uzgodniły realizację wymagań specjalnych Turysty, zakres tych wymagań zostanie wskazany w potwierdzeniu rezerwacji.
21. W przypadku gdy przedmiotem Usługi jest impreza turystyczna, w której udział ma wziąć osoba w wieku poniżej 18 lat bez opieki innej osoby dorosłej, dane kontaktowe umożliwiające bezpośredni kontakt z tą osobą lub z osobą odpowiedzialną za taką osobę zostaną umieszczone w potwierdzeniu rezerwacji.
22. Aktualne informacje o wymogach sanitarnych znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego w Warszawie.

#### **§ 4 (WARUNKI PŁATNOŚCI)**

1. W przypadku rezerwacji poprzez formularz rezerwacji dostępny na Platformie Internetowej, telefonicznie lub e-mailem, forma płatności i termin płatności za Usługę zostanie ustalony indywidualnie, a następnie potwierdzony za pomocą poczty elektronicznej lub w inny sposób ustalony przez obie Strony. Jeżeli Turysta uzgodni wraz z Organizatorem, że część ceny lub pełna cena może zostać uiszczona na początku Usługi, zostanie to zaznaczone na dowodzie rezerwacji.
2. W przypadku rezerwacji poprzez formularz płatności dostępny na Platformie Internetowej, Turysta płaci 100% ceny za pomocą przelewu bankowego (dotyczy to wszystkich świadczonych przez Organizatora Usług, o ile przelew bankowy jest dokonywany co najmniej 3 dni przed terminem rozpoczęcia danej Usługi), kartą kredytową lub za pomocą systemu PayPal.
3. W przypadku rezerwacji w Centrum Sprzedaży opłatę za Usługę można dokonać w każdy sposób akceptowany przez Centrum Sprzedaży i należy ją opłacić w całości w procesie rezerwacji.
4. Cena za Usługę jest wiążąca i Turysta nie ma prawa żądać obniżenia poniesionych kosztów, jeżeli przed lub po dokonaniu zakupu, cena danej Usługi została obniżona z powodu oferty typu last minute, kolejnej obniżki oferty typu last minute lub jakichkolwiek innych akcji promocyjnych prowadzonych przez Organizatora.
5. Ceny Usługi wyrażone są w PLN.
6. Płatność Bonem Turystycznym możliwa jest wyłącznie za Usługi stanowiące imprezę turystyczną w rozumieniu art. 5 ust. 1 Ustawy.

#### **§ 5 (ZMIANY ŚWIADCZEŃ I CEN)**

1. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany (podwyższenia) umownej ceny Usługi, której przedmiotem jest impreza turystyczna, przed jej rozpoczęciem będącej bezpośrednim skutkiem zmiany ceny przewozów wynikających ze zmiany kosztów paliwa lub innych źródeł zasilania, wysokości podatków lub opłat od usług turystycznych objętych Umową, nałożonych przez podmioty, które nie biorą bezpośredniego udziału w realizacji Usługi. W przypadku konieczności podwyższenia ceny, Organizator każdorazowo zobowiązany będzie powiadomić Turystę listownie lub e-mailem o zmianie ceny oraz uzasadnić podwyżkę wskazując sposób jej wyliczenia. W okresie 20 (dwudziestu) dni przed datą rozpoczęcia Usługi, której przedmiotem jest impreza turystyczna, cena ustalona w Umowie nie może być podwyższona. Turyście przysługuje prawo do obniżenia ceny Usługi odpowiadającej obniżeniu kosztów, o których mowa w zdaniu pierwszym, a które nastąpiło po zawarciu Umowy a przed rozpoczęciem Usługi. W takim przypadku Organizator może odliczyć od zwrotu należnego Turyście rzeczywiste koszty obsługi.
2. W przypadku gdy Organizator przed rozpoczęciem Usługi zmuszony jest zmienić główne właściwości Usług wskazanych w art. 40 ust. 1 pkt 1 Ustawy lub proponuje podwyższenie ceny przekraczające 8% całkowitej ceny Usługi zgodnie z ustępem poprzednim, Organizator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Turystę o treści tych zmian listownie lub mailowo wskazując zmiany oraz ich ewentualny wpływ na cenę Usługi. W takim przypadku Organizator może jednocześnie zaoferować Turyście zastępczą Usługę, w miarę możliwości o tej samej lub wyżej jakości. Po otrzymaniu takiej informacji, Turysta w ciągu kolejnych siedmiu dni obowiązany jest na piśmie poinformować Organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo odstępuje od zawartej Umowy za zwrotem wszystkich wniesionych przez niego opłat, bez obowiązku wniesienia opłat za odstąpienie albo odstępuje od Umowy oraz przyjmuje zastępczą Usługę oraz jej cenę w przypadku gdy została Turyście zaoferowana. Turysta, który przyjmie zaproponowane zmiany warunków Umowy nie ma prawa do dochodzenia odszkodowania z tytułu przyjęcia zmiany. W przypadku gdy zmiana Umowy lub zastępcza Usługa prowadzą do obniżenia jakości lub kosztów Usługi, Turysta jest uprawniony do odpowiedniego obniżenia ceny.
3. W przypadku rozwiązania Umowy z powodu odstąpienia Turysty od Umowy ze zwrotem wszystkich wniesionych opłat Organizator nie później niż 14 dni od dnia rozwiązania Umowy zwraca zapłaconą cenę Usługi.
4. Jeżeli Organizator - przed rozpoczęciem Usługi niebędącej imprezą turystyczną - jest zmuszony z przyczyn niezależnych od niego dokonać niezbędnych zmian warunków Umowy zawartej między nim a Turystą, musi niezwłocznie poinformować o tym fakcie Turystę. Turysta powinien niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 3 dni od momentu uzyskania informacji od Organizatora oraz nie później niż 24 godziny przed rozpoczęciem Usługi, poinformować Organizatora, jeśli:
  - 1) akceptuje proponowane zmiany w Umowie lub
  - 2) nie akceptuje proponowanych zmian i wnosi o natychmiastowy zwrot uiszczonej ceny. Brak odpowiedzi ze strony Turysty w określonym terminie jest traktowany jako akceptacja zmian w Umowie.

5. Organizator przed rozpoczęciem Usługi może dokonać zmiany warunków Umowy w przypadku gdy zmiana ta jest nieznaczna oraz poinformuje o niej Turystę listownie lub mailowo.

#### **§ 6 (ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZE STRONY TURYSTY, ZMIANA UMOWY, OSOBY ZASTĘPCZE)**

1. Turysta ma prawo do odstąpienia od Umowy (anulowania rezerwacji) lub zmiany rezerwacji najpóźniej do 14 dni kalendarzowych przed dniem realizacji Usługi (dotyczy to wyłącznie Wydarzeń regularnych). W przypadku Wydarzeń prywatnych, odstąpienie od Umowy możliwe jest najpóźniej do 30 dni przed dniem rozpoczęcia Usługi. Odstąpienie od Umowy wymaga złożenia oświadczenia Turysty, które powinno zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: bookings@seekrakow.com. Odstąpienie od Umowy lub zmiana Umowy po wymienionym terminie jest niemożliwe, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących. Odstąpienie od Umowy nie jest możliwe w odniesieniu do Umowy, której przedmiotem jest realizacja Usługi obejmująca wizytę w Państwowym Muzeum Auschwitz-Birkenau; w tym przypadku nie jest również możliwa zmiana zakresu Usługi.
2. Jeżeli Turysta odstąpi od Umowy lub jeżeli nie rozpocznie Usługi z powodów niezależnych od Organizatora, Organizator zastrzega sobie prawo żądania zapłaty opłaty za odstąpienie stanowiącej równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniem do zorganizowania Usługi.
3. Turysta ponosi koszty odstąpienia od Umowy również, gdy nie stawił się punktualnie w miejscu rozpoczęcia Usługi, w czasie podanym w dokumentach podróży lub jeżeli rozpoczęcie przez niego Usługi jest niemożliwe ze względu na brak dokumentów niezbędnych do uczestnictwa.
4. Turysta może odstąpić od Umowy przed rozpoczęciem Usługi bez ponoszenia opłaty za odstąpienie w przypadku wystąpienia nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności występujących w miejscu docelowym lub jego najbliższym sąsiedztwie, które mają znaczący wpływ na realizację Usługi lub przewóz do miejsca docelowego. Turysta może żądać wyłącznie zwrotu zapłaconej kwoty bez dochodzenia odszkodowania lub zadośćuczynienia w tym zakresie.
5. Jeśli zmiana Umowy wnioskowana przez Turystę będzie wiązała się z dodatkowymi kosztami, Turysta ma możliwość wyrażenia na nią zgody lub odstąpienia od Umowy.
6. Turysta może przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w Usłudze wszystkie przysługujące mu z tytułu Umowy uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej Umowy obowiązki. Turysta jest wyłącznie uprawniony do zgłaszania takiej zmiany odnośnie uczestników Umowy. Turysta zobowiązany jest do skutecznego poinformowania Organizatora o zmianie uczestnika nie później niż do godziny 19:00 dnia poprzedzającego dzień rozpoczęcia Usługi. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków jest co do zasady bezpłatne. Jeśli przeniesienie praw i obowiązków wiązać się będzie z koniecznością dodatkowych, niezależnych od Organizatora kosztów, koszty te zobowiązują się ponieść solidarnie Turysta przenoszący prawa i obowiązki i Turysta nabywający prawa i obowiązki. **Niniejsze**

**postanowienie nie znajduje zastosowania w zakresie Usług, które obejmują wizytę w Państwowym Muzeum Auschwitz-Birkenau.**

7. Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 3 Ustawy o prawach konsumenta co do zasady przepisów wskazanej Ustawy o prawach konsumenta nie stosuje się do umów o udział w imprezie turystycznej, o której mowa w Ustawie w rozumieniu § 2 pkt 14 Regulaminu. Powyższe oznacza, że odstąpienie od Umowy, której przedmiotem jest impreza turystyczna, zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, nie jest możliwe.
8. Zgodnie z art. 38 pkt 12 Ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
9. Konsument, który zawarł Umowę, której przedmiotem jest impreza turystyczna, poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 Ustawy o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, chyba że negocjacje ustne, na podstawie których została zawarta umowa, były prowadzone w oparciu o wcześniejsze zamówienie złożone przez konsumenta. Konsument może odstąpić od Umowy poprzez skorzystanie z formularza stanowiącego załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta i przesłanie go na adres Biura SeeKrakow (odstąpienie jest skuteczne, o ile zostało nadane w terminie) lub poprzez przesłanie do Organizatora wiadomości e-mail, z której wynika oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Odstąpienie od Umowy skutkuje uznaniem Umowy za niezawartą i zwrotem dokonanych płatności. Jeśli na wyraźne żądanie Konsumenta świadczenie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, w przypadku odstąpienia od Umowy, Konsument jest zobowiązany do zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia. Wykonanie w pełni Usługi po wyrażeniu przez Konsumenta zgody skutkuje utratą prawa odstąpienia od Umowy.

**§ 7 (ROZWIĄZANIE UMOWY PRZEZ ORGANIZATORA)**

1. Organizator może rozwiązać Umowę powiadamiając Turystę o rozwiązaniu Umowy, której przedmiotem jest Usługa stanowiąca imprezę turystyczną, w terminie wskazanym w Umowie, jeżeli minimalna liczba uczestników imprezy turystycznej nie została osiągnięta, lecz nie później niż:
  - a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 6 dni,
  - b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej ponad 2-6 dni,
  - c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania realizacji Usługi niebędącej imprezą turystyczną nie później niż 1 dzień przed rozpoczęciem Usługi, jeśli liczba Turystów jest niewystarczająca do zorganizowania Usługi.



3. Organizator może rozwiązać Umowę powiadamiając o tym Turystę niezwłocznie przed rozpoczęciem Usługi w przypadku gdy nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności.
4. W przypadku rozwiązania Umowy w przypadkach określonych w niniejszym paragrafie Organizator dokonuje pełnego zwrotu wpłaconych przez Turystę kwot, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.

### **§ 8 (WYKONANIE UMOWY)**

1. W przypadku Usług, w których Turysta ma zostać odebrany z ustalonej wcześniej lokalizacji, Turysta powinien oczekiwać na środek transportu przed budynkiem, o czasie określonym w rezerwacji.
2. Organizator zastrzega sobie prawo możliwości 15-minutowego opóźnienia w przypadku dużego natężenia ruchu.
3. W przypadku Usług, których miejsce odbioru jest ogólnie wskazane przez Organizatora, Turysta powinien poczekać w lokalizacji określonej przez Organizatora.
4. W przypadku, gdy Turysta nie pojawi się w określonej lokalizacji o czasie określonym w rezerwacji, kierowca lub Lider Wycieczki podejmie działania mające na celu ustalić miejsce pobytu Turysty. Jeżeli miejsce pobytu Turysty jest nieznane, a harmonogram realizacji Usługi nie pozwala na dalsze opóźnienia - wówczas kierowca lub Lider Wycieczki ma prawo odjechać z miejsca odbioru lub rozpocząć wycieczkę; w takim przypadku Turysta ponosi koszty związane z zaistniałą sytuacją, a zaistniała sytuacja uprawnia Organizatora do natychmiastowego rozwiązania Umowy z winy Turysty.
5. Turysta ma obowiązek okazać kierowcy lub Liderowi Wycieczki Bilet lub dowód rezerwacji, uprawniający Turystę do uczestnictwa w Usłudze.
6. Kierowca lub Lider Wycieczki ma prawo odmówić wejścia lub dalszego uczestnictwa w Usłudze Turystom pozostającym pod wpływem alkoholu lub narkotyków lub zachowującym się w sposób zagrażający innym Turystom biorącym udział w Usłudze. W tym przypadku Turysta nie jest uprawniony do otrzymania zwrotu pieniędzy za niewykorzystany Bilet.
7. Rozmowa z kierowcą podczas jazdy jest niedozwolona. Wszystkie informacje dotyczące Usługi są przekazywane przez Lidera Wycieczki w czasie podróży lub na miejscu, przed rozpoczęciem Usługi.
8. Podczas realizacji Usługi Turysta jest członkiem większej grupy i wymagane jest od niego dotrzymywanie kroku grupie, przestrzeganie wytycznych podanych przez Lidera Wycieczki oraz przestrzeganie programu i godzin spotkania. Wobec Turystów, którzy dobrowolnie oddzielą się od grupy lub nie dotrą punktualnie na miejsca spotkań, zostaną wyciągnięte konsekwencje określone w § 8 ust. 4
9. Turysta jest odpowiedzialny finansowo za wszelkie działania prowadzące do uszkodzenia pojazdu, którym podróżuje lub za wyrządzenie szkody innym Turystom lub osobom trzecim. Koszt sprzątnięcia pojazdu wynosi 150 PLN i należy uiścić go niezwłocznie u Lidera Wycieczki.

10. Turysta biorący udział w Wydarzeniu regularnym może mieć ze sobą 1 sztukę bagażu nieprzekraczającą wysokości 30 cm. Bagaż przekraczający wyżej wspomniany limit może zostać zabrany wyłącznie za zgodą Lidera Wycieczki, jeśli w luku bagażowym jest dostępne miejsce, ale za dodatkową opłatą, nieprzekraczającą 30 PLN.
11. Organizator w ramach świadczonych Usług nie zapewnia szczególnej opieki osobom niepełnoletnim oraz osobom w stosunku, do których istnieje podstawa do ograniczenia zdolności do czynności prawnych. Osoby te mogą uczestniczyć w imprezie turystycznej wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
12. Podczas realizacji Usługi Turysta może być wyposażony w sprzęt audio składający się z odbiornika i słuchawek.
13. Turysta zobowiązuje się do korzystania z urządzenia w sposób wykluczający jego zużycie powyżej średniego stopnia, wynikającego z normalnego użytkowania zgodnego z przeznaczeniem sprzętu i zwróci kompletny i czysty sprzęt natychmiast po zakończeniu Usługi.
14. Turysta jest zobowiązany do pokrycia kosztów naprawy urządzenia w przypadku szkód powstałych podczas jego użytkowania, a w przypadku niemożności naprawy urządzenia – pokrycia kosztów zakupu nowego urządzenia. Wszelkie szkody zostaną odnotowane w formie pisemnego raportu, zawierającego zobowiązanie Turysty do pokrycia kosztów naprawy lub zakupu nowego sprzętu w przypadku niemożności lub nierentowności naprawy sprzętu.
15. Turysta zobowiązany jest do pokrycia kosztów zakupu nowego urządzenia w przypadku jego utraty.

## **§ 9 (ODPOWIEDZIALNOŚĆ)**

1. Organizator jest odpowiedzialny za należyte wykonanie wszystkich Usług objętych Umową. W przypadku gdy Usługa stanowiąca imprezę turystyczną nie jest wykonywana zgodnie z Umową bądź istotne elementy Umowy nie są wykonywane, stosuje się art. 48 Ustawy.
2. Organizator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług stanowiących imprezę turystyczną zgodnie z art. 50 Ustawy.
3. Organizator niezwłocznie udzieli odpowiedniej pomocy Turyście, który znalazł się w trudnej sytuacji. Pomoc ta może polegać w szczególności na udzieleniu odpowiednich informacji dotyczących świadczeń zdrowotnych, władz lokalnych oraz pomocy konsularnej, pomocy w skorzystaniu ze środków porozumienia się na odległość, w tym ze środków komunikacji elektronicznej oraz w skorzystaniu ze świadczeń zastępczych. W przypadku gdy trudna sytuacja powstała z wyłącznej winy umyślnej Turysty lub w wyniku jego rażącego niedbalstwa, Organizator może żądać opłaty z tytułu udzielenia tej pomocy w wysokości nie przewyższającej rzeczywistych kosztów poniesionych przez Organizatora.
4. Turyście nie przysługuje odszkodowanie lub zadośćuczynienie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w przypadku gdy winę za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy ponosi Turysta albo osoba trzecia niezwiązana z wykonywaniem Usług objętych Umową, jeżeli nie można było tego przewidzieć ani

uniknąć, albo zostało to spowodowane nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, nie zwalnia Organizatora od obowiązku udzielenia w czasie trwania takiej Usługi pomocy poszkodowanemu Klientowi.

5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udziału Turysty w imprezach i innych wydarzeniach organizowanych podczas realizacji Usługi, których organizatorem nie jest Organizator.
6. Organizator zgodnie z brzmieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa ogranicza swą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, których przedmiotem jest impreza turystyczna, do trzykrotności ceny tej Usługi względem każdego Turysty, a w odniesieniu do pozostałych Usług, do dwukrotności ceny tej Usługi względem każdego Turysty. Ograniczenie powyższe nie dotyczy szkód na osobie lub szkody spowodowanej umyślnie lub w wyniku niedbalstwa.

#### **§ 10 (REKLAMACJE, POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW, PLATFORMA ODR)**

1. Jeżeli w trakcie realizacji Usługi Turysta stwierdza niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług objętych Umową, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym Lidera Wycieczki w miejscu pobytu, a pod jego nieobecność kierowcę lub innego przedstawiciela Organizatora. W przypadku, gdy powyższe działanie nie jest możliwe, Turysta zobowiązany jest poinformować Organizatora niezwłocznie po zakończeniu Usługi.
2. Reklamacje związane z realizacją Usług można składać pisemnie na adres Biura Organizatora: ul. Wielopole 16/3A, 31-072 Kraków, osobiście w Centrum Sprzedaży zakupu Biletu albo w formie elektronicznej na adres e-mail: [complaint@seekrakow.com](mailto:complaint@seekrakow.com). W reklamacji Turysta zobowiązany jest wskazać uchybienia w sposobie wykonywania Umowy dotyczącej Usługi wraz z datą jej realizacji oraz określić swoje żądania. Reklamacje Organizator rozpatruje w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, a w przypadku reklamacji złożonych w czasie realizacji Usługi - w ciągu 30 dni od zakończenia Usługi. W przypadku, gdy reklamacja nie zostanie uwzględniona - Turysta zostanie poinformowany o podjętej decyzji oraz przyczynach nieuwzględnienia reklamacji.
3. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. Organizator nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów. W związku z powyższym Turysta nie może korzystać z platformy ODR.
4. Metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wskazane są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz 1283). Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia spraw z zakresu usług turystycznych są miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów oraz Inspekcje Handlowe. Wykaz instytucji znajduje się na stronie UOKiK.

#### **§ 11 (POSTANOWIENIA KOŃCOWE)**

1. Postanowienie Umów zawartych z Turystami oraz oświadczenia zmierzające do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności określonej w Ustawie są nieważne.
2. Niniejszy Regulamin nie narusza postanowień Ustawy. Nieważność pojedynczych postanowień Umowy czy Regulaminu nie narusza ważności pozostałych postanowień.
3. Organizator informuje, że posiada gwarancję ubezpieczeniową udzieloną przez Signal Iduna Polska TU S.A. z siedzibą w Warszawie. Z ubezpieczycielem można się skontaktować +48 22 50 56 506.
4. Wszelkie ustalenia między Turystą a Organizatorem podlegają prawu polskiemu.
5. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Turysty znajdują się w **Załączniku nr 1** do niniejszego Regulaminu.
6. Zasady korzystania z Portalu Internetowego seekrakow.com znajdują się w **Załączniku nr 2** do niniejszego Regulaminu.
7. Niniejszy Regulamin znajduje zastosowanie do rezerwacji złożonych przez Turystę od dnia 23.09. 2020 r.

## **Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług turystycznych**

### **- Informacja o przetwarzaniu danych Turysty -**

1. Administratorem danych osobowych Turystów jest Organizator: UTC Tour Operator Sp. z o.o., ul. św. Filipa 23/3, 31-150 Kraków, Biuro SeeKrakow: ul. Wielopole 16/3A, Kraków. Kontakt z Organizatorem możliwy jest pod adresem e-mail: seekrakow@seekrakow.com lub telefonicznie: 12 429 44 99 wew. 1.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia i wykonania Umowy.
3. Turysta ma prawo dostępu do podanych danych osobowych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo przenoszenia danych. Turyście przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce jest to Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Realizacja powyższych uprawnień możliwa jest poprzez kontakt na adres: seekrakow@seekrakow.com.
4. Organizator przetwarza dane osobowe w celu zawarcia i wykonania Umowy, świadczenia usług na podstawie umowy, zapewnienia niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, a także w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Organizatora, wskazanego poniżej.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
6. Podstawą przetwarzania danych jest również art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Organizatora polegający na zapewnieniu niezbędnych rozliczeń w związku z zawartą umową, dochodzenia roszczeń, badania satysfakcji oraz marketingu bezpośredniego. Jeżeli Turyści wyrażą zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne. W zakresie, w jakim dane przetwarzane są na podstawie odrębnej zgody Turystów, przysługuje im prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Pozostanie to jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano przed jej cofnięciem.
7. Odbiorcami danych osobowych będą: linie autokarowe, hostele, hotele, towarzystwa ubezpieczeniowe, banki, operatorzy płatności, agenci współpracujący z Organizatorem na podstawie umów agencyjnych i franchisingowych, w celu realizacji zawartej umowy, podmioty wspierające procesy księgowo i prawne oraz podmioty świadczące usługi IT, w tym hostingu oraz organy państwowe, w tym organy podatkowe w zakresie wynikającym z przepisów powszechnie obowiązujących.

8. Odbiorcą danych Turystów uczestniczących w Usłudze, która obejmuje wycieczkę do Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau jest Państwowe Muzeum Auschwitz-Birkenau, ul. Więźniów Oświęcimia 20, 32-603 Oświęcim, Polska. Dane mogą być przetwarzane przez Softcom Spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu (Softcom Spółka jawna, Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski, ul. Buforowa 115, 52-131 Wrocław) na podstawie umowy powierzenia zawartej z Państwowym Muzeum Auschwitz-Birkenau dla przetwarzania danych osobowych, wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do przeprowadzenia obsługi informatycznej systemu rezerwacji.
9. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania umowy, czas niezbędny do prawidłowego rozliczenia umowy oraz czas niezbędny do wykazania wykonania tej umowy, czyli długość terminu przedawnienia roszczeń, a także przez czas wynikający z przepisów podatkowych. Dane osobowe przetwarzane będą również przez czas prowadzenia przez Organizatora działań marketingowych albo do czasu wyrażenia przez Turystów sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych w celach marketingowych lub do czasu cofnięcia zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na adres e-mail oraz numer telefonu. Turystom przysługują dwa rodzaje prawa sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych. Jeżeli Organizator przetwarza dane osobowe:
  - na podstawie prawnie uzasadnionych interesów - Turysta może zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - taki sprzeciw wymaga uzasadnienia;
  - na potrzeby marketingu bezpośredniego - Turysta może zgłosić sprzeciw w każdym przypadku - taki sprzeciw nie wymaga uzasadnienia.

## Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług turystycznych

### Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez UTC Tour Operator sp. z o.o. w serwisie seekrakow.com

#### § 1 Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.), Organizator ustala niniejszy Regulamin Elektroniczny świadczenia usług drogą elektroniczną i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie Elektronicznym terminy oznaczają:
  - a) Regulamin Elektroniczny- niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Organizatora określa on rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Organizatora za pośrednictwem Portalu Internetowego, warunki uzyskania informacji o ofercie turystycznej Organizatora, dokonania rezerwacji i zakupu Usługi.
  - b) Organizator – spółka pod firmą: UTC Tour Operator Sp. z o.o, ul. św. Filipa 23/3, 31-150 Kraków, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Krakowa Śródmieścia Wydział XI Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000412290, wpisana przez Marszałka Województwa Małopolskiego do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod nr Z/28/2005. Biuro Organizatora zajmujące się obsługą Turysty, w tym reklamacjami i zwrotami, mieści się w Biurze SeeKrakow: ul. Wielopole 16/3A, Kraków, jest właścicielem, administratorem oraz operatorem Serwisu.
  - c) Portal Internetowy – serwis internetowy pod adresem [www.seekrakow.com](http://www.seekrakow.com), którego właścicielem, administratorem oraz operatorem jest Organizator. W ramach Portalu Internetowego Organizator świadczy na rzecz Użytkowników usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Elektronicznym.
  - d) Klient/Użytkownik – każda osoba korzystająca z Portalu Internetowego, bez względu na to czy działa we własnym imieniu czy w imieniu i na rzecz osób trzecich.
  - e) Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Organizatorem na Portalu Internetowego w postaci elektronicznej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
  - f) Treści – wszelkie pochodzące od Organizatora informacje, dane, treści, elementy, materiały, algorytmy, schematy, utwory, oznaczenia, loga, nazwy, znaki, symbole, opisy i zdjęcia, niezależnie od ich charakteru, formatu i sposobu zapisu lub przedstawienia.
  - g) Konsument – konsument w rozumieniu art. 22 (1) Kodeksu Cywilnego.

## **§ 2 Warunki korzystania z Portalu Internetowego**

1. Korzystanie z Portalu Internetowego w tym w szczególności dokonywanie rezerwacji oraz nabycie usług dostępnych za pośrednictwem Portalu Internetowego wymaga od Klienta zapoznania się ze zrozumieniem, zaakceptowania i przestrzegania treści Regulaminu.
2. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Portalu Internetowego:
  - a) Urządzenie końcowe posiadające dostęp do sieci Internet.
  - b) Zainstalowana na urządzeniu końcowym przeglądarka Internetowa Internet Explorer 8.0 lub wyższa, Mozilla Firefox 3.6 lub wyższa, z zainstalowaną Java Virtual Machine.
  - c) Zainstalowany na urządzeniu końcowym program Acrobat Reader lub inny program obsługujący pliki w formacie PDF.

## **§ 3 Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Organizator w ramach Portalu Internetowego umożliwi Użytkownikom zapoznanie się, w szczególności przy użyciu specjalistycznej wyszukiwarki, z rodzajami świadczonych usług, jak również zapisanie się na newsletter.
2. Organizator w ramach Portalu Internetowego umożliwi Użytkownikom dokonanie rezerwacji danej Usługi, jak również dokonanie za nią płatności.
3. Proponując Użytkownikom Usługi, Organizator określa w Portalu Internetowym następujące niezbędne informacje: miejsce pobytu, datę i miejsce wyjazdu, czas trwania Usługi, rodzaj/typ pokoju, rodzaj, kategorie obiektu hotelarskiego, cenę Usługi wraz z terminem zapłaty, ogólne informacje dotyczące realizacji Usługi. Do dokonania rezerwacji i zawarcia Umowy, a także do rezygnacji z Usługi, zmiany rezerwacji lub Umowy oraz do postępowania reklamacyjnego znajdują zastosowanie postanowienia Regulaminu świadczenia usług turystycznych.
4. Użytkownik dokonuje wyboru dostępnych Usług przy użyciu wyszukiwarek na stronie głównej Portalu Internetowego. Użytkownik określa: rodzaj Usługi, datę rozpoczęcia oraz zakończenia wyjazdu, długość pobytu, ilość podróżujących osób (dorośli oraz dzieci).
5. Użytkownik dokonuje rezerwacji Usługi podając przy tym następujące dane osobowe: imię i nazwisko osoby zgłaszającej, dane kontaktowe: kontakt telefoniczny i adres mailowy oraz dane pozostałych uczestników, dla których dokonuje rezerwacji miejsc w imprezie.
6. Dla dokonania rezerwacji Usługi niezbędne jest, aby Użytkownik zapoznał się i zaakceptował Regulamin świadczenia usług turystycznych oraz niniejszy Regulamin Elektroniczny.
7. Użytkownik Portalu Internetowego może podać swój adres e-mail celem wysyłania na ten adres przez Organizatora ofert specjalnych. Wpisując adres e-mail Użytkownik Portalu Internetowego wyraża zgodę na przesyłanie za pomocą środków komunikacji elektronicznej informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.), na podane przez Użytkownika konto.



#### **§ 4 Odpowiedzialność**

1. Prezentowane w Portalu Internetowym informacje, materiały lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od niej, nieprawidłowe pod względem technicznym działanie Portalu Internetowego oraz za przerwy w dostępności Portalu Internetowego z przyczyn leżących po stronie osób trzecich (w tym operatorów sieci telekomunikacyjnych) ani spowodowanych działaniami siły wyższej.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia zaistniałe podczas przeglądania Portalu Internetowego. Organizator przypomina o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Internetu, takich jak w szczególności możliwość przejścia przez osoby lub podmioty nieuprawnione danych w trakcie ich teletransmisji.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zachowania Użytkowników w ramach Portalu Internetowego, jak również nie ponosi odpowiedzialności za następstwa działań podjętych przez Użytkowników oraz osoby trzecie, a stanowiących naruszenie postanowień Regulaminu.
5. Użytkowników obowiązuje zakaz wprowadzania do Portalu Internetowego treści o charakterze bezprawnym.

#### **§ 5 Reklamacje**

1. Postanowienia niniejszego punktu znajdują zastosowanie, o ile niniejszy Regulamin albo dodatkowe regulaminy, warunki, zasady, etc., wydane przez Organizatora nie przewidują szczegółowych procedur zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.
2. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługi oferowane w ramach Portalu Internetowego i regulowane niniejszym Regulaminie Elektronicznym nie są realizowane przez Organizatora lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu Elektronicznego.
3. Reklamacje dotyczące sposobu i jakości działania Portalu Internetowego Użytkownik zobowiązany jest zgłaszać Organizatorowi w następujący sposób: a) pisemnie na adres do korespondencji: Biuro SeeKrakow: ul. Wielopole 16/3A, Kraków ) drogą e-mail na adres : [complaint@seekrakow.com](mailto:complaint@seekrakow.com).
4. Prawidłowo zgłoszona reklamacja powinna zawierać co najmniej dane Użytkownika zgłaszającego reklamację (imię, nazwisko, adres zamieszkania) oraz powinna wskazywać wady i nieprawidłowości w działaniu Serwisu.
5. Oceny przedmiotu reklamacji oraz jej zasadności dokonuje pracownik lub upoważniony przedstawiciel Organizatora w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez reklamacji.

#### **§ 6 Prawa autorskie**

1. Autorskie prawa majątkowe do utworów zamieszczonych na Portalu Internetowym przysługują Organizatorowi.

2. Użytkownicy Portalu Internetowego mają prawo, wyłącznie w celach prywatnych, do przeglądania informacji zamieszczonych w Portalu, dokonywania ich zapisu w postaci plików tymczasowych oraz drukowania wybranych stron internetowych.

### **§ 7 Postanowienia końcowe**

1. Zmiany Regulaminu dokonywane będą przez Organizatora poprzez opublikowanie nowej treści Regulaminu Elektronicznego na Portalu Internetowym. Zmieniony regulamin wchodzi w życie z chwilą zamieszczenia go na powyższej stronie.
2. Organizator może wydawać dodatkowe regulaminy, warunki, zasady, etc., regulujące szczegółowo daną usługę oferowaną przez Organizatora w ramach Portalu Internetowego.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z Umową zawartą w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu bądź korzystaniem z Portalu Internetowego rozpatrywane będą przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie Elektronicznym zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego.
5. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane prawomocnym orzeczeniem sądu za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.
6. Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. nie jest stosowana do umów o imprezę turystyczną – zgodnie z treścią art. 3 ust 1 pkt 8 ustawy.