

### [ROZDZIAŁ I: POSTANOWIENIA WSTĘPNE]

#### § 1.

##### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora, w tym prawa i obowiązki Stron, zakres odpowiedzialności Stron i inne warunki umowy, której przedmiot będzie obejmował świadczenie Usług w ramach Portalu.
2. Operator informuje, że w ramach Usług udostępnia zasoby swoich systemów teleinformatycznych w celu umożliwienia Użytkownikom korzystania z Usług, jak również administruje Portalem.
3. Operator jest agentem turystycznym w rozumieniu art. 4 pkt 9 Ustawy Turystycznej, w związku z czym stosują się do niego obowiązki przewidziane dla agentów turystycznych.
4. Umowa zawierana za pośrednictwem Portalu stanowi umowę agencyjną, o której mowa w art. 7 ust. 4 pkt 3 Ustawy Turystycznej, w związku z czym Operator jest uprawniony do działań agencyjnych na podstawie ważnej umowy agencyjnej.
5. Umowa Turystyczna jest zawierana pomiędzy Użytkownikiem a Organizatorem Turystyki. Oznacza to, że Operator nie jest stroną takiej umowy, nie zawiera jej we własnym i na własną rzecz, jak również nie odpowiada za to, czy Organizator Turystyki zawrze Umowę Turystyczną i na jakich warunkach. Podmiotem, który decyduje o zawarciu Umowy Turystycznej z Użytkownikiem, jest Organizator Turystyki. Rola Operatora ogranicza się do reprezentowania Użytkownika na podstawie zawartej umowy agencyjnej, o której mowa w art. 7 ust. 4 pkt 3 Ustawy Turystycznej.
6. Oferty prezentowane w ramach Portalu nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. 2023 poz. 1610, z późn. zm.), lecz zaproszenie do zawarcia Umowy Turystycznej. Jeżeli Użytkownik ma wątpliwości co do charakteru prawnego prezentowanych Ofert oraz sposobu zawierania umów z Organizatorem Turystyki, może zwrócić się z pytaniami do Operatora poprzez:
  - a) kontakt telefoniczny pod numerem telefonu: +48 883 706 706
  - b) kontakt elektroniczny pod adresem e-mail: [biuro@wakacyjnyagent.pl](mailto:biuro@wakacyjnyagent.pl)

#### § 2.

##### Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają, co następuje:

- 1) **Aktualizacja** – przez Aktualizację” należy rozumieć aktualizację, którą zobowiązał się dostarczyć Operator i która jest niezbędna do zachowania zgodności Usług z Umową;
- 2) **awaria** – przez „awarię” należy rozumieć całkowite wstrzymanie działania Portalu, zawieszanie się Portalu całkowicie uniemożliwiające korzystanie z Portalu lub inną przeszkodę całkowicie uniemożliwiającą prawidłowe korzystanie z Portalu;
- 3) **blokada Konta Użytkownika** – przez „blokady Konta Użytkownika” należy rozumieć działania, które polegają na uniemożliwieniu Użytkownikowi korzystania z Portalu w przypadkach wskazanych w Regulaminie;
- 4) **błąd** – przez „błąd” należy rozumieć nieprawidłowe funkcjonowanie Portalu, które nie uniemożliwia całkowitego korzystania z Portalu, jednak istotnie utrudnia korzystanie z Portalu i znacząco obniża komfort korzystania z Portalu;
- 5) **Cena** – przez „Cenę” należy rozumieć określoną kwotę pieniężną za Imprezę Turystyczną;
- 6) **dni robocze** – przez „dni robocze” należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 7) **Formularz Rezerwacyjny** – przez „Formularz Rezerwacyjny” należy rozumieć dedykowany formularz elektroniczny, który służy dokonaniu Rezerwacji w odniesieniu do danej Imprezy Turystycznej, której Oferta jest prezentowana w Portalu;
- 8) **funkcjonalność** – przez „funkcjonalność” należy rozumieć pojedyncze zadanie możliwe do wykonania w ramach Portalu;
- 9) **godziny robocze** – przez „godziny robocze” należy rozumieć godziny od 08:00 do 16:00 w dni robocze;
- 10) **hasło** – przez „hasło” należy rozumieć ciąg znaków używany do zabezpieczenia dostępu do Portalu;
- 11) **Impreza Turystyczna** – przez „Imprezę Turystyczną” należy rozumieć imprezę turystyczną w rozumieniu art. 4 pkt 2 Ustawy Turystycznej, która jest oferowana przez danego Organizatora;

- 12) **Katalog Ofert** – przez „Katalog Ofert” należy rozumieć zagregowany zbiór Ofert, który jest dostępny w Portalu i zawiera Oferty dodane przez Operatora;
- 13) **Konsument** – przez „Konsumenta” należy rozumieć osobę fizyczną zawierającą z Operatorem Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 14) **Konto Użytkownika** – przez „Konto Użytkownika” należy rozumieć konto utworzone przez Użytkownika na Portalu;
- 15) **login** – przez „login” należy rozumieć indywidualne i niepowtarzalne oznaczenie Użytkownika, pozwalające dokonać jego identyfikacji, wykorzystywane przy korzystaniu z Portalu. W przypadku systemów teleinformatycznych Operatora jest to login podany przez Użytkownika;
- 16) **naprawa** – przez „naprawę” należy rozumieć działania Operatora polegające na usunięciu przyczyny zdarzenia, które mają za zadanie przywrócić prawidłowe funkcjonowanie Portalu;
- 17) **Newsletter** – przez „Newsletter” należy rozumieć wiadomości e-mail zawierające informacje o nowościach, promocjach lub Usługach związanych z Portalem, a także Oferty lub Reklamy;
- 18) **Oferta** – przez „Ofertę” należy rozumieć prezentację Imprezy Turystycznej oraz najważniejszych informacji z nią związanych, która jest proponowana przez określonego Organizatora Turystyki;
- 19) **Operator** – przez „Operatora” należy rozumieć Pawła Brychcego prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „Paweł Brychcy Euro-Trans Travel”, adres prowadzenia działalności: ul. Wybickiego 2, 63-400 Ostrów Wielkopolski, posługującego się numerem NIP: 6222658708;
- 20) **Organizator Turystyki** – przez „Organizatora Turystyki” należy rozumieć przedsiębiorcę turystycznego, który tworzy i sprzedaje lub oferuje do sprzedaży Imprezy Turystyczne;
- 21) **Partner** – przez „Partnera” należy rozumieć przedsiębiorcę, który współpracuje z Operatorem, i we własnym zakresie może świadczyć własne usługi lub dostarczać towary na rzecz Użytkowników, oferować usługi Operatora w ramach swojej działalności (np. prowadzonego serwisu internetowego lub sklepu) lub korzystać z usług Operatora we własnej działalności, np. usług reklamowych lub promocyjnych;
- 22) **Plasowanie** – przez „Plasowanie” należy rozumieć przyznawanie określonej widoczności Ofertom, która jest nadawana wynikiem wyszukiwania przez Operatora;
- 23) **Portal** – przez „Portal” należy rozumieć system teleinformatyczny pod nazwą „Wakacyjny Agent” należący do Operatora, który jest dostępny za pomocą strony internetowej <https://wakacyjnyagent.pl> i w ramach którego Operator udostępnia zasoby teleinformatyczne Użytkownikom;
- 24) **Pozycjonowanie** – przez „Pozycjonowanie” należy rozumieć nadawanie określonej widoczności Ofertom w ramach Portalu, w szczególności w obrębie Katalogu Ofert;
- 25) **Przedsiębiorca na prawach konsumenta (PNPK)** – przez „Przedsiębiorcę na prawach konsumenta (PNPK)” należy rozumieć przedsiębiorcę, który prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, chce zawrzeć Umowę z Operatorem bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, a jednocześnie Umowa nie ma dla niego charakteru zawodowego;
- 26) **Regulamin** – przez „Regulamin” należy rozumieć niniejszy Regulamin;
- 27) **Reklama** – przez „Reklamę” należy rozumieć Treść Cyfrową, która jest przeznaczona do propagowania przekazu Organizatora Turystyki, niezależnie od tego, czy w celach komercyjnych czy niekomercyjnych, i prezentowaną w Portalu na jej interfejsie internetowym lub przesyłaną w ramach Newslettera, za wynagrodzeniem za propagowanie tego przekazu przez Operatora;
- 28) **Rezerwacja** – przez „Rezerwację” należy rozumieć ofertę składaną Organizatorowi Turystyki w celu nabycia Imprezy Turystycznej oraz zawarcia Umowy Turystycznej przez Użytkownika, o treści określonej w Ofercie oraz Formularzu Rezerwacyjnym;
- 29) **Standardowy Formularz Informacyjny** – przez „Standardowy Formularz Informacyjny” należy rozumieć dokument informacyjny, o którym mowa w art. 39 Ustawy Turystycznej;
- 30) **Strony** – przez „Strony” należy rozumieć Operatora lub Użytkownika;
- 31) **Treści Cyfrowe** – przez „Treści Cyfrowe” należy rozumieć dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, jakie mogą być zamieszczane w Portalu, w szczególności Treści Użytkownika lub Treści Operatora;
- 32) **Treści Operatora** – przez „Treści Operatora” należy rozumieć wszelkie dane wytwarzane lub dostarczane przez Operatora w ramach Portalu;
- 33) **Treści Użytkownika** – przez „Treści Użytkownika” należy rozumieć wszelkie dane wytwarzane lub dostarczane przez Użytkownika w ramach korzystania z Portalu;
- 34) **Usługi** – przez „Usługi” należy rozumieć Usługi Cyfrowe, Usługi Elektroniczne lub Usługi Agencyjne;

- 35) **Usługi Agencyjne** – przez „Usługi Agencyjne” należy rozumieć usługi związane z prezentowaniem Ofert Organizatorów Turystyki oraz reprezentowaniem Użytkownika przed Organizatorem Turystyki w celu zawarcia Umowy Turystycznej przez Użytkownika;
- 36) **Usługi Cyfrowe** – przez „Usługi Cyfrowe” należy rozumieć usługi pozwalające Użytkownikowi na:
- wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej;
  - wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Użytkownika lub innych użytkowników Portalu;
  - inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej;
- 37) **Usługi Elektroniczne** – przez „Usługi Elektroniczne” należy rozumieć wszelkie usługi elektroniczne w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2022 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. 2020 po. 344, z późn. zm.), które są świadczone przez Operatora na rzecz Użytkownika na pośrednictwem Portalu;
- 38) **Umowa** – przez „Umowę” należy rozumieć umowę o świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym także Usług Agencyjnych;
- 39) **Umowa Turystyczna** – przez „Umowę Turystyczną” należy rozumieć umowę o udział w Imprezie Turystycznej, która jest zawierana pomiędzy Użytkownikiem a Organizatorem Turystyki w odniesieniu do danej Imprezy Turystycznej;
- 40) **Ustawa Turystyczna** – przez „Ustawę Turystyczną” należy rozumieć ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t. j. Dz. U. 2023 poz. 2211, z późn. zm.);
- 41) **usterka** – przez „usterkę” należy rozumieć każde nieprawidłowe działanie Portalu, które nie jest ani awarią, ani błędem;
- 42) **Użytkownik** – przez „Użytkownika” należy rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną wyposażoną w zdolność prawną, która korzysta z Portalu oraz dostępnych Usług, w szczególności w celu zawarcia Umowy Turystycznej;
- 43) **wsparcie techniczne** – przez „wsparcie techniczne” należy rozumieć pomoc, która jest udzielana Użytkownikom przez Operatora w zakresie korzystania z Portalu, obejmująca zdalne wsparcie (np. za pośrednictwem poczty elektronicznej) oraz niezbędne instrukcje i porady w przedmiocie obsługi technicznej i informatycznej;
- 44) **zewnętrzny dostawca** – przez „zewnętrznego dostawcę” należy rozumieć każdą osobę trzecią, niebędącą Operatorem, która dostarcza na potrzeby wykonania Umowy jakiegokolwiek towary lub usługi, w szczególności oprogramowanie wykorzystywane na Portalu oraz usługi niezbędne do funkcjonowania Portalu.

## [ROZDZIAŁ II: PRZEDMIOT I ZAWARCIE UMOWY]

### § 3.

#### Przedmiot Umowy

- W ramach Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia oznaczonych Usług na rzecz Użytkownika, a Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Usług zgodnie z przeznaczeniem, na zasadach przewidzianych w Regulaminie.
- Korzystanie z Portalu przez Użytkowników co do zasady jest nieodpłatne – Operator nie pobiera od Użytkowników wynagrodzenia pieniężnego za świadczone Usługi. Jednakże korzystanie z Usług może wiązać się z dostarczaniem przez Użytkownika jego danych osobowych, w tym na potrzeby działań marketingowych prowadzonych przez Operatora, np. w ramach wysyłki Newslettera.
- Zawierane Umowy Turystyczne mają charakter odpłatny, co oznacza, że z tytułu nabycia Imprezy Turystycznej Użytkownik jest zobowiązany zapłacić Organizatorowi Turystyki określoną Cenę.

### § 4.

#### Zawarcie Umowy z Operatorem

- Przed zawarciem Umowy Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z informacjami Operatora na temat zasad świadczenia Usług, postanowieniami Regulaminu i innymi warunkami. Zawierając Umowę, Operator ma prawo przyjąć, że Użytkownik dopełnił powyższych wymagań.
- Każdy Użytkownik przed zawarciem Umowy ma zapewnioną nieodpłatną możliwość zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik, lub przy użyciu innych środków.
- Użytkownik jest związany postanowieniami Regulaminu, jeżeli został mu udostępniony w sposób opisany w ust. 2.

4. Jakikolwiek informacje dotyczące świadczenia Usług przez Operatora, które są zawarte na stronach internetowych Operatora lub rozpowszechniane za pośrednictwem innych kanałów komunikacyjnych (np. mediów społecznościowych), nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 k.c., lecz ewentualnie zaproszenie do zawarcia Umowy.
5. Na potrzeby zawarcia Umowy za pośrednictwem Portalu konieczne jest zaakceptowanie Regulaminu przez Użytkownika – poprzez odpowiednie oświadczenie składane za pomocą check-boksa (np. na potrzeby utworzenia Konta Użytkownika, wysłania Formularza Rezerwacyjnego itp.) lub w sposób dorozumiany, poprzez rozpoczęcie korzystania z oznaczonych Usług Elektronicznych w ramach Portalu (np. poprzez lekturę Katalogu Ofert oraz wyszukiwanie Ofert).
6. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania czynności wymienionych w ust. 5.
7. W zależności od rodzaju wybranych Usług pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem dochodzi do zawarcia Umowy określonego rodzaju:
  - a) W przypadku Usług Cyfrowych dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług cyfrowych;
  - b) w przypadku Usług Elektronicznych dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług elektronicznych;
  - c) w przypadku Usług Agencyjnych dochodzi do zawarcia umowy agencyjnej.
8. W celu uniknięcia wątpliwości Operator wskazuje, że:
  - a) Umowy, które dotyczą Usług Cyfrowych, są umowami o świadczenie usług cyfrowych, do których stosuje się przepisy rozdziału 5b ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
  - b) do Umów, które nie dotyczą Usług Cyfrowych, nie stosuje się przepisów rozdziału 5b ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

## **§ 5.**

### **Dokonanie Rezerwacji i zawarcie Umowy Turystycznej**

1. Operator umieszcza w ramach Portalu Oferty, które są rodzajem Treści Operatora. Oferty dotyczą różnych Organizatorów Turystyki, z którymi współpracuje Operator.
2. W treści Oferty są podawane najważniejsze parametry Imprezy Turystycznej, jaką może nabyć Użytkownik, w tym miejsce pobytu, okres pobytu, informacje o transporcie, wyżywieniu i udogodnieniach, a także Cena, jaką należy zapłacić za Imprezę Turystyczną.
3. Operator publikuje Oferty w oparciu o dane pozyskane od Organizatorów Turystyki. Operator dokłada staranności, aby Oferta zawierała prawidłowe i kompletne informacje. Ponadto zgodnie z obowiązkiem wynikającym z ustawy Turystycznej Operator przekazuje Użytkownikowi przed zawarciem Umowy Standardowy Formularz Informacyjny.
4. W sytuacji, gdy Użytkownik jest zainteresowany daną Imprezą Turystyczną, może dokonać jej Rezerwacji. W tym celu powinien wypełnić Formularz Rezerwacyjny, podając wszelkie wymagane dane, sprawdzić kompletność i prawidłowość danych, a następnie wysłać Formularz Rezerwacyjny poprzez kliknięcie przycisku „Zarezerwuj” Z chwilą zatwierdzenia Formularza Rezerwacyjnego dochodzi do dokonania Rezerwacji, ale jeszcze nie dochodzi do zawarcia Umowy Turystycznej z Organizatorem Turystyki.
5. Po otrzymaniu Formularza Rezerwacyjnego Operator przekaże treść Rezerwacji Organizatorowi Turystyki, którego Oferta została wybrana przez Użytkownika. W związku z tym Użytkownik upoważnia Operatora do reprezentowania go przed Organizatorem Turystyki w celu zawarcia Umowy Turystycznej.
6. W przypadku, gdy Organizator Turystyki zaakceptuje Rezerwację, Operator niezwłocznie kontaktuje się z Użytkownikiem w celu potwierdzenia warunków nabycia Imprezy Turystycznej. Jeżeli Użytkownik potwierdzi warunki, może dojść do zawarcia Umowy Turystycznej z Organizatorem Turystyki.
7. W przypadku, gdy Organizator Turystyki odrzuci Rezerwację albo zaproponuje inne warunki niż przewidziane w Ofercie, wówczas Operator niezwłocznie kontaktuje się z Użytkownikiem w celu poinformowania go o tych okoliczności. Użytkownik może:
  - a) dokonać innej Rezerwacji – jeżeli Organizator Turystyki odrzucił pierwotną Rezerwację;
  - b) zgodzić się na nabycie Imprezy Turystycznej na zmienionych warunkach albo zrezygnować z Rezerwacji – jeżeli Organizator Turystyki zaproponował nabycie Imprezy Turystycznej na innych warunkach niż pierwotnie przewidziane w Rezerwacji.
8. Po otrzymaniu potwierdzenia, o którym mowa w ust. 6, Operator przekaże Użytkownikowi wzór Umowy Turystycznej wraz ze wszystkimi dokumentami wymaganymi prawem, w formie pisemnej. Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z ich treścią, w szczególności dokumentami informacyjnymi.
9. Użytkownik jest zobowiązany podpisać Umowę Turystyczną w miejscu prowadzenia działalności Operatora (osobiście w biurze Operatora) lub wysłać podpisaną Umowę Turystyczną na adres mailowy

biuro@wakacyjnyagnet.pl, – w terminie wskazanym przez Operatora. W przypadku, gdy w tym terminie Użytkownik nie przekaze Operatorowi podpisanych dokumentów, Rezerwacja wygasa i nabycie Imprezy Turystycznej staje się niemożliwe.

10. W przypadku, gdy dokumenty przekazane przez Użytkownika są niekompletne, nieprawidłowe lub zawierają błędy innego rodzaju, Operator może poprosić Użytkownika o skorygowanie dokumentów – wówczas Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie przekazać skorygowane dokumenty. Jeżeli Użytkownik nie poprawi dokumentów lub poprawi je po wyznaczonym terminie, Rezerwacja wygasa i nabycie Imprezy Turystycznej staje się niemożliwe.
11. Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionej i podpisanej Umowy Turystycznej Operator przesyła Użytkownikowi elektroniczne potwierdzenie zawarcia Umowy Turystycznej. Do zawarcia Umowy Turystycznej dochodzi z chwilą przekazania Użytkownikowi elektronicznego potwierdzenia zawarcia Umowy Turystycznej.
12. Po otrzymaniu potwierdzenia, o którym mowa w ust. 11, Użytkownik jest zobowiązany dokonać zapłaty Ceny za Imprezę Turystyczną – w sposób określony przez Organizatora Turystyki.
13. Zasady rezygnacji z Imprezy Turystycznej oraz rozliczenia kosztów z tym związanych określa Ustawa Turystyczna oraz Umowa Turystyczna. Operator nie ma wpływu na sposób rozliczania kosztów przez Organizatorów Turystyki, ponieważ nie jest stroną Umowy Turystycznej.
14. Za realizację Imprezy Turystycznej odpowiada bezpośrednio Organizator Turystyki, na podstawie zawartej Umowy Turystycznej. Operator nie ma wpływu na sposób realizacji Imprezy Turystycznej, ponieważ nie jest stroną Umowy Turystycznej.
15. Wszelkie reklamacje związane z Imprezą Turystyczną powinny być kierowane bezpośrednio pod adresem Organizatora Turystyki.

## **§ 6.**

### **Zapis do Newslettera**

1. Operator może udostępnić Użytkownikom możliwość zapisu do Newslettera. Użytkownik powinien mieć świadomość, że Newsletter ma charakter marketingowy i może wiązać się z otrzymywaniem Treści Operatora, w tym Ofert oraz Reklam.
2. Zapis do Newslettera wymaga wypełnienia i przesłania formularza dostępnego w Portalu.
3. Zapis do Newslettera wymaga podania danych osobowych niezbędnych w tym celu.
4. Po zapisie do Newslettera Użytkownik otrzymuje link weryfikacyjny w celu potwierdzenia zapisu. Po kliknięciu linku Użytkownik zostaje dodany do bazy Newslettera.
5. Jeżeli Użytkownik zapisuje się do Newslettera, żeby otrzymać określone Treści Cyfrowe, zapis do Newslettera prowadzi jednocześnie do zawarcia Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowych. Użytkownik nie płaci jednak ceny za dostarczenie Treści Cyfrowych. Formą zapłaty za dostarczenie Treści Cyfrowych jest w tym przypadku zapis do Newslettera. Po zawarciu Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowych w opisany sposób Użytkownik otrzymuje na podany adres e-mail wiadomość z instrukcją pobrania lub uzyskania dostępu do Treści Cyfrowych opłaconych zapisem do Newslettera. Jednocześnie Operator zapewnia możliwość otrzymania tych samych Treści Cyfrowych odpłatnie, bez konieczności zapisu do Newslettera – w takim przypadku Użytkownik powinien się skontaktować indywidualnie z Operatorem w celu dokonania zapłaty.
6. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania Newslettera. Nie ma to wpływu na zawartą Umowę o dostarczenie innych Usług.

## **[ROZDZIAŁ III: KORZYSTANIE Z PORTALU]**

## **§ 7.**

### **Charakter, przeznaczenie i rozwój Portalu**

1. Portal stanowi platformę internetową, której celem jest prezentowanie Imprez Turystycznych organizowanych i dostarczanych przez Organizatorów Turystyki, z którymi współpracuje Operator. Dzięki Portalowi Użytkownik może z łatwością porównywać dostępne Imprezy Turystyczne oraz dobrać Oferty do swoich potrzeb. Ponadto Portal służy ułatwieniu zawierania Umów Turystycznych pomiędzy Użytkownikami a Organizatorami Turystyki.
2. Korzystanie z Portalu umożliwia Użytkownikom między innymi:
  - a) zapoznanie się z Usługami, które świadczy Operator;
  - b) zapoznanie się z Katalogiem Ofert;
  - c) wyszukiwanie Ofert w oparciu o uprzednio zdefiniowane kryteria;
  - d) dokonywanie Rezerwacji;
  - e) dokonywanie zapisu do Newslettera;

- f) zawarcie Umowy z Operatorem;
  - g) założenie i utrzymywanie Konta Użytkownika,
  - h) otrzymywanie zautomatyzowanych przypomnień i powiadomień;
  - i) korzystanie z innych funkcjonalności dostępnych w Portalu.
3. Portal w żaden sposób nie może być wykorzystywany do celów niezgodnych z prawem lub dobrymi obyczajami.
  4. Operator dostarcza Portal w modelu „as is”, co Użytkownik akceptuje. Operator nie daje gwarancji, że Portal będzie w pełni odpowiadał wszystkim subiektywnym potrzebom Użytkowników, jak również nie zapewnia, że za pomocą Portalu będzie możliwe zrealizowanie wszystkich celów, o których mowa w ust. 1, oczekiwanych przez Użytkowników. Operator jest zobowiązany wyłącznie dostarczyć Portal i świadczyć Usługi zgodne z Regulaminem oraz zamieszczonymi informacjami na temat Usług.
  5. Z uwagi na to, że Portal stanowi system teleinformatyczny Operatora, Operator może prowadzić prace techniczne i informatyczne, które będą miały na celu rozwój Portalu oraz zapewnienie świadczenia Usług na jak najwyższym poziomie.
  6. W ramach rozwoju Portalu, zgodnie z ust. 5, Operator może w szczególności:
    - a) dodawać nowe funkcjonalności oraz zmieniać lub usuwać istniejące funkcjonalności w ramach Portalu;
    - b) wprowadzić Portal na inny rodzaj urządzeń;
    - c) wprowadzić do obrotu aplikację mobilną umożliwiającą dostęp do Portalu.
  7. Jeżeli działania Operatora, o których mowa w ust. 6, nie wpływają w sposób istotny na prawa i obowiązki Użytkowników, działania te nie wymagają zmiany Regulaminu.
  8. W przypadku, gdy Operator podejmie decyzję o udostępnieniu Użytkownikom aplikacji mobilnej, zasady korzystania z aplikacji zostaną określone w odrębnym regulaminie aplikacji mobilnej.

## **§ 8.**

### **Wymagania techniczne dotyczące Portalu**

1. Przed zawarciem Umowy Użytkownik jest zobowiązany sprawdzić, czy spełnia minimalne wymagania techniczne potrzebne do korzystania z Portalu, o których mowa w ust. 2.
2. Do korzystania z Portalu wymagane jest co najmniej:
  - a) korzystanie z przeglądarki obsługującej standard HTML5,
  - b) włączenie obsługi technologii Java Script oraz tzw. „cookies”,
  - c) włączenie w przeglądarce obsługi protokołu bezpiecznej transmisji danych szyfrowanych (tzw. „SSL”).
3. Do korzystania z Treści Cyfrowych, w zależności od ich rodzaju, może być dodatkowo konieczne standardowe, ogólnodostępne oprogramowanie pozwalające na przeglądanie lub odtwarzanie określonego rodzaju plików takich jak DOC, PDF, MP4, MP3, MOV, AVI itp.
4. Jeżeli na potrzeby korzystania z Portalu (lub jej poszczególnych funkcjonalności) konieczne będzie spełnienie przez Użytkownika innych wymagań technicznych, innych niż wskazane w ust. 2-3, Operator poinformuje o tym Użytkownika przed rozpoczęciem korzystania z danej Usługi, poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji w ramach Portalu.

## **[ROZDZIAŁ IV: ŚWIADCZENIE USŁUG PRZEZ OPERATORA]**

## **§ 9.**

### **Zasady dotyczące wykonywania Usług w Portalu**

1. Operator jest zobowiązany świadczyć Usługi związane z Portalem z zachowaniem należytej staranności, jakiej można oczekiwać od podmiotu prowadzącego portale internetowe związane z turystyką.
2. Usługę Cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Użytkownik lub fizyczne albo wirtualne urządzenie, które Użytkownik wybrał samodzielnie w tym celu, uzyskali dostęp do Usługi Cyfrowej.
3. Operator świadczy Usługi Cyfrowe w wersji obowiązującej na dzień dostarczenia Usługi Cyfrowej i nie zapewnia Aktualizacji po dniu dostarczenia Usługi Cyfrowej – chyba że w opisie Usługi Cyfrowej zostanie wyraźnie wskazane, że Usługa Cyfrowa obejmuje także Aktualizacje Usługi Cyfrowej w późniejszym terminie.
4. Operator jest uprawniony do dokonywania zmian w zakresie Usług Cyfrowych w trakcie trwania Umowy, z wyjątkiem Usług Cyfrowych, które są dostarczane w sposób jednorazowy. Zmiany w zakresie Usług Cyfrowych, które zostały nabyte przez Konsumenta lub PNPk, mogą być dokonywane z zachowaniem poniższych wymogów:

- a) zmiany w Usługach Cyfrowych mogą być dokonywane wyłącznie z uzasadnionych przyczyn, w szczególności takich jak usunięcie usterek, dostosowanie Usług Cyfrowych do potrzeb Użytkowników, dostosowanie Usług Cyfrowych do zmian prawnych lub decyzji sądów i organów;
- b) zmiany w Usługach Cyfrowych nie mogą wiązać się z kosztami po stronie Konsumenta lub PNPk;
- c) Operator poinformuje Konsumenta lub PNPk w sposób jasny i zrozumiały o dokonywanej zmianie;
- d) jeżeli zmiana w Usługach Cyfrowych istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Użytkownika do Usług Cyfrowych lub korzystanie z nich, Operator jest zobowiązany poinformować Konsumenta lub PNPk z odpowiednim wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, na trwałym nośniku, o właściwościach i terminie wprowadzenia zmiany, a także uprawnieniach związanych z tymi zmianami;
- e) jeżeli zmiana w Usługach Cyfrowych istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Użytkownika do Usług Cyfrowych lub korzystanie z nich, Konsument lub PNPk może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany w Usługach Cyfrowych lub poinformowania o zmianach w Usługach Cyfrowych, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. Uprawnienie to nie przysługuje Użytkownikowi, gdy Operator zapewni Konsumentowi lub PNPk, bez dodatkowych kosztów, prawo do zachowania Usług Cyfrowych zgodnych z Umową w stanie niezmienionym.

## **§ 10.**

### **Treści Operatora**

1. Operator może udostępniać w ramach Portalu własne Treści Operatora, w szczególności poprzez publikację Ofert, a także wszelkich dodatkowych materiałów tekstowych, graficznych lub video. O rodzaju, liczbie oraz częstotliwości zamieszczania Treści Operatora decyduje Operator.
2. Operator ma prawo zamieszczać Reklamy w obrębie Portalu, przy czym wszystkie Reklamy są wyraźnie oznaczane jako przekaz reklamowy oraz wyraźnie oddzielane od przekazów innego rodzaju, w szczególności treści o charakterze informacyjnym.
3. W ramach Portalu Użytkownik otrzymuje dostęp do Treści Operatora, które są aktualnie dostępne na Portalu. Treści Operatora mogą być zamieszczane na czas oznaczony lub nieoznaczony. Jeżeli przy danej Treści Operatora nie została zamieszczona informacja, że dana Treść Operatora została zamieszczona na czas oznaczony, przyjmuje się, że została ona dodana na czas nieoznaczony.
4. Jeżeli Treść Operatora została zamieszczona na czas oznaczony, wówczas Operator może usunąć ją z Portalu wraz z upływem oznaczonego terminu.
5. Operator zastrzega sobie prawo usunięcia każdej Treści Operatora ze skutkiem natychmiastowym, gdy:
  - a) dana Treść Operatora narusza lub może naruszać obowiązujące prawo – w takim przypadku Operator ma prawo usunąć tę Treść Operatora niezwłocznie po otrzymaniu wiarygodnego zawiadomienia lub powzięcia informacji o treści bezprawnej, zgodnie z art. 14 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. 2020 poz. 344, z późn. zm.);
  - b) wystąpią inne okoliczności, których Operator, pomimo zachowania należytej staranności, nie mógł przewidzieć przy dodawaniu Treści Operatora i które wymagają niezwłocznego usunięcia Treści Operatora, np. ze względu na stwierdzone błędy lub grożącą odpowiedzialność prawną.
6. Treści Operatora, które zostały usunięte z Portalu, nie mogą być przywrócone na żądanie Użytkownika ani przekazane mu indywidualnie.
7. Treść Operatora uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Treść Operatora lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do Treści Operatora lub pobranie Treści Operatora, zostały udostępnione Użytkownikowi lub fizycznemu albo wirtualnemu urządzeniu, które Użytkownik wybrał samodzielnie w tym celu albo gdy Użytkownik lub takie urządzenie uzyskali dostęp do Treści Operatora.
8. Operator dostarcza Treści Operatora w wersji obowiązującej na dzień dostarczenia Treści Operatora i nie zapewnia Aktualizacji po dniu dostarczenia Treści Operatora – chyba że w opisie Treści Operatora zostanie wyraźnie wskazane, że Treść Operatora obejmuje także Aktualizacje Treści Operatora w późniejszym terminie.

## **§ 11.**

### **Działalność reklamowa i promocyjna**

1. Portal może służyć promocji towarów i Usług Operatora lub Partnerów, w szczególności Reklamy mogą być wyświetlane na tej samej stronie internetowej, na której wyświetlane są Treści Użytkowników.
2. Operator może podejmować działania we współpracy z Partnerami na podstawie umów odrębnych, w szczególności może organizować wspólne akcje promocyjne lub inne działania marketingowe.

3. Powierzchnia reklamowa w Portalu jest wyłączną własnością Operatora, w związku z czym publikowanie w Portalu jakichkolwiek materiałów o charakterze reklamowym lub promocyjnym wymaga uzyskania uprzedniej zgody Operatora..

## **§ 12.**

### **Plasowanie oraz Pozycjonowanie w obrębie Portalu**

1. Operator podczas prezentowania Ofert w Katalogu Ofert może stosować Pozycjonowanie. Oferty, które podlegają Pozycjonowaniu, są wyraźnie oddzielone od pozostałych Ofert (niepodlegających Pozycjonowaniu), poprzez opatrzenie ich etykietą „Rekomendowane”, „Polecane” lub „Wakacyjny Agent Poleca”.
2. Na decyzję o Pozycjonowaniu danej Oferty w katalogu Ofert mogą wpływać takie czynniki, jak:
  - a) Wizytacje w hotelach
  - b) Opinie od klientów biura Wakacyjny Agent
  - c) Opinie z Tripadvisor
  - d) Rekomendacje od Organizatorów
3. Podczas prezentowania Ofert w wynikach wyszukiwania w Katalogu Ofert Operator może stosować Plasowanie. W wyniku zastosowanego Plasowania jedne Oferty mogą wyświetlać się wyżej niż inne Oferty.
4. Na pozycję danej Oferty w Katalogu Ofert, która jest wynikiem Plasowania, mogą wpływać takie czynniki, jak:
  - a) Tylko oferta polecana może pojawić się na samej górze listy wyników wyszukiwania – mimo wyższej ceny
5. W przypadku, gdy Operator otrzyma jakąkolwiek zapłatę od Organizatora Turystyki za przyznawanie lepszej widoczności jego Ofertom, w szczególności w ramach Plasowania, Operator poinformuje o tym Użytkownika w jasny i czytelny sposób, np. poprzez stosowanie etykiet, oznaczeń, symboli itp.
6. Niezależnie od wykorzystywanych mechanizmów Pozycjonowania lub Plasowania Ofert Użytkownik może we własnym zakresie zmienić sposób sortowania i wyświetlania Ofert w Katalogu Ofert, używając dostępnych funkcjonalności, np. w postaci sortowania według Ceny.

## **[ROZDZIAŁ V: KORZYSTANIE Z USŁUG PRZEZ UŻYTKOWNIKA]**

## **§ 13.**

### **Zasady korzystania z Usług przez Użytkownika**

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, na zasadach sprecyzowanych w Regulaminie.
2. Użytkownik może korzystać z Portalu oraz związanych z nią Usług wyłącznie na potrzeby przeglądania Ofert, dokonywania Rezerwacji oraz korzystania z pozostałych dostępnych funkcjonalności. Użytkownik nie może korzystać z Portalu w celu prowadzenia jakiegokolwiek działalności konkurencyjnej wobec Operatora, w szczególności poprzez wykorzystywanie baz danych zamieszczanych w Portalu (np. w postaci Katalogu Ofert).
3. Użytkownik przy korzystaniu z Usług gwarantuje, że:
  - a) nie wykonuje żadnych działań zabronionych, które są przewidziane w ustawie z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (t. j. Dz. U. 2023 poz. 1124, z późn. zm.), a w szczególności gwarantuje, że środki pieniężne przekazywane w ramach Ceny nie będą pochodziły z prania brudnych pieniędzy;
  - b) nie będzie korzystał z Usług w celu uzyskania pomocy na potrzeby popełnienia czynu zabronionego przez prawo;
  - c) nie będzie korzystał z Usług w celu bezprawnego uszczuplenia jakichkolwiek należności publicznoprawnych, np. w celu popełnienia przestępstwa karnoskarbowego.

## **§ 14.**

### **Podstawowe zasady korzystania z Portalu**

1. Każdy Użytkownik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie danych do logowania, w tym loginu i hasła, przed udostępnieniem ich osobom nieuprawnionym.
2. Przekazywanie loginu i hasła osobom nieuprawnionym jest surowo zabronione. Udostępnienie loginu i hasła osobom nieuprawnionym może przyczynić się do naruszenia bezpieczeństwa Portalu oraz świadczenia Usług



- przez Operatora, w związku z czym stwierdzenie przez Operatora, że wskazane dane są w posiadaniu osoby nieuprawnionej może skutkować blokadą Usług, w tym blokadą Konta Użytkownika.
3. W przypadku, gdy Użytkownik stwierdzi, że dane do logowania, w tym login i hasło, mogły zostać przejęte przez osobę nieuprawnioną, jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym Operatora. Operator po otrzymaniu zawiadomienia może dokonać blokady Konta Użytkownika. Po dokonaniu blokady ponowny dostęp do Portalu będzie możliwy po zmianie hasła przez Użytkownika i ewentualnym dokonaniu czynności uwierzytelniających, przewidzianych przez Operatora w ramach wewnętrznych procedur bezpieczeństwa – zgodnie z informacjami podanymi przez Operatora.
  4. Użytkownik, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy z winy Użytkownika, nie może korzystać z Portalu, a także dostępnych Usług:
    - a) w sposób niezgodny z ich charakterem i przeznaczeniem, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych Operatora przez innych Użytkowników;
    - b) w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego lub czynu niedozwolonego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, w szczególności poprzez popełnienie przestępstwa;
    - c) w celu przesyłania niezamówionych informacji handlowych, pozostałego spamu lub dostarczania treści o charakterze bezprawnym;
    - d) w sposób godzący w integralność systemu informatycznego Operatora.
  5. Użytkownik nie może podejmować działań mających na celu zapoznanie się z danymi dostępowymi, w tym loginami i hasłami, innych Użytkowników.

## **§ 15.**

### **Bezpieczeństwo i zagrożenia**

1. Operator świadczy Usługi z zachowaniem należytych standardów bezpieczeństwa, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do danych i informacji przetwarzanych w ramach świadczenia i korzystania z Usług.
2. Pomimo podejmowania przez Operatora środków, o których mowa w ust. 1, każdy Użytkownik powinien posiadać wiedzę na temat potencjalnych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet.
3. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą między innymi złośliwe oprogramowanie, wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggery, dialery; programy szpiegujące; programy śledzące działania Użytkownika; spam; phishing; włamania do systemu teleinformatycznego Użytkownika przy użyciu narzędzi hakera.
4. Aby przeciwdziałać zagrożeniom, o których mowa w ust. 3, Użytkownik powinien stosować odpowiednie środki bezpieczeństwa – np. w postaci programu antywirusowego, zapory sieciowej, stosowania mechanizmów szyfrujących, regularnej konserwacji stosowanych urządzeń, poszerzanie wiedzy na temat zagadnień związanych z cyberbezpieczeństwem.

## **[ROZDZIAŁ VI: KONTO UŻYTKOWNIKA ORAZ JEGO BLOKADA LUB USUNIĘCIE]**

## **§ 16.**

### **Konto Użytkownika na Portalu**

1. W ramach korzystania z Portalu Użytkownik może między innymi założyć Konto Użytkownika, które pozwala korzystać w pełny sposób z funkcjonalności dostępnych w Portalu. Użytkownicy, którzy nie założyli Konta Użytkownika, otrzymują dostęp do ograniczonych funkcjonalności Portalu.
2. W celu założenia konta Użytkownika Użytkownik jest zobowiązany:
  - a) spełnić wymagania techniczne przewidziane w Regulaminie;
  - b) wypełnić formularz rejestracji zgodnie z poleceniami zawartymi w formularzu rejestracyjnym. Użytkownik jest zobowiązany podać prawdziwe, rzetelne i kompletne dane osobowe, ponadto jest zobowiązany zapewnić, aby podane przez niego informacje nie naruszały obowiązującego prawa, a w szczególności praw osób trzecich (np. w postaci ochrony imienia i nazwiska lub nicku);
  - c) zatwierdzić i wysłać formularz rejestracyjny.
3. Po wysłaniu formularza rejestracyjnego zgodnie z ust. 2 Użytkownik otrzymuje potwierdzenie przesłania formularza rejestracyjnego na podany adres e-mail, wraz z linkiem weryfikacyjnym, który Użytkownik powinien kliknąć w celu aktywacji Konta Użytkownika.
4. Po przeprowadzeniu pozytywnej weryfikacji Operator tworzy Konto Użytkownika oraz umożliwia korzystanie z Portalu..

5. Korzystanie z Portalu nie jest możliwe za pomocą konta należącego do Użytkownika w ramach innych systemów teleinformatycznych (np. Facebook, Google).
6. Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto Użytkownika. W wyjątkowych przypadkach Operator może zezwolić Użytkownikowi na posiadanie dwóch Kont Użytkownika, na podstawie wniosku złożonego przez Użytkownika.
7. Portal jest przeznaczony wyłącznie dla osób powyżej 16. roku życia, co oznacza, że zabronione jest zakładanie Konta Użytkownika przez osobę mającą poniżej 16 lat. W przypadku założenia Konta Użytkownika przez osobę mającą mniej niż 16 lat za wszystkie szkody związane z korzystaniem z Portalu przez takiego Użytkownika odpowiadają rodzice, opiekunowie prawni lub inni przedstawiciele ustawowi.
8. Operatorowi w każdej chwili przysługuje prawo weryfikacji, czy Użytkownik ukończył 16. rok życia. W tym celu Użytkownik jest zobowiązany przedstawić Operatorowi, na wyraźne żądanie operatora, dowód ukończenia 16 lat.
9. Operator może odmówić zatwierdzenia formularza rejestracyjnego i aktywowania Konta Użytkownika w przypadku:
  - a) powzięcia przez Operatora uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości Użytkownika lub prawdziwości podanych przez niego danych, w szczególności, gdy wskazane dane mogą naruszać obowiązujące prawo, w tym prawa osób trzecich;
  - b) stwierdzenia przez Operatora, że Użytkownik ma poniżej 16 lat;
  - c) ponownej rejestracji tego samego Użytkownika po usunięciu jego Konta Użytkownika przez Operatora za naruszenie Regulaminu – jeżeli usunięcie Konta Użytkownika nastąpiło w okresie 12 (słownie: dwunastu) miesięcy przed dniem ponownej rejestracji.

## **§ 17.**

### **Blokada Konta Użytkownika lub usunięcie Konta Użytkownika**

1. Jeżeli Użytkownik korzysta z Portalu niezgodnie z Regulaminem, Operator może:
  - a) dokonać blokady Konta Użytkownika, na czas określony lub nieokreślony;
  - b) trwale usunąć Konto Użytkownika;w zależności od okoliczności danej sprawy. Środki te pozostają niezależne od środków, jakie może podjąć Operator na podstawie Załącznika nr 1, który określa zasady postępowania w stosunku do Treści Użytkownika.
2. Blokada Konta Użytkownika może nastąpić w sytuacji, gdy:
  - a) Użytkownik naruszył postanowienia § 13 lub § 14;
  - b) istnieje podejrzenie, że Użytkownik nie ukończył 16 lat i jednocześnie nie dostarczył dowodu ukończenia 16 lat;
  - c) korzysta z funkcjonalności Portalu niezgodnie z Regulaminem;
  - d) podszywa się pod jakąkolwiek osobę trzecią;
  - e) Użytkownik narusza jakiegokolwiek prawa osób trzecich, w szczególności prawa własności intelektualnej;
  - f) Użytkownik dokonuje czynów, które mogą stanowić czyny nieuczciwej konkurencji w rozumieniu właściwych przepisów prawa.
3. Operator jest uprawniony do trwałego usunięcia Konta Użytkownika w przypadku:
  - a) braku aktywacji Konta Użytkownika przez okres 365 dni (słownie: trzystu sześćdziesięciu pięciu) dni od dnia wysłania formularza rejestracyjnego;
  - b) braku aktywności Użytkownika (brak logowania na Konto Użytkownika) przez okres co najmniej 12 miesięcy (słownie: dwunastu) miesięcy;
  - c) blokady Konta Użytkownika trwającej dłużej niż 30 (słownie: trzydzieści) dni;
  - d) szczególnie rażących naruszeń, o których mowa w ust. 2.
4. Zastosowanie blokady Konta Użytkownika lub trwałe usunięcie Konta Użytkownika z powodu naruszeń Regulaminu jest możliwe po umożliwieniu Użytkownikowi złożenia wyjaśnień dotyczących zarzucanego naruszenia, przy czym udzielenie wyjaśnień przez Użytkownika powinno nastąpić nie później niż w terminie 14 dni (słownie: czternastu) dni od dnia otrzymania wezwania od Operatora – z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Operator nie jest zobowiązany umożliwić Użytkownikowi złożenia wyjaśnień w sytuacji, gdy wstrzymanie blokady lub usunięcia Konta Użytkownika może grozić Operatorowi lub osobie trzeciej szkodą albo innymi poważnymi skutkami (np. możliwością pociągnięcia Operatora do odpowiedzialności prawnej, w tym karnej, dalszego naruszenia chronionych dóbr osoby trzeciej itp.).
6. W czasie blokady Konta Użytkownika Użytkownik nie może:
  - a) korzystać z Usług wymagających aktywnego Konta Użytkownika;
  - b) założyć nowego Konta Użytkownika;
  - c) stosować środków technicznych, które będą służyły obejściu lub wyłączeniu blokady Konta Użytkownika;

- d) podejmować dalszych prób kontynuowania działalności bezprawnej – mimo blokady Konta Użytkownika.
7. Cofnięcie blokady Konta Użytkownika po jej zastosowaniu przez Operatora jest możliwe wyłącznie wówczas, gdy Użytkownik złoży wyczerpujące i prawdziwe wyjaśnienia, jak również zaprzestanie naruszeń Regulaminu, które były przyczyną wprowadzenia blokady Konta Użytkownika. W przypadku, gdy wystąpiły jakiegokolwiek skutki naruszeń dokonywanych przez Użytkownika, dodatkowym warunkiem cofnięcia blokady Konta Użytkownika jest skuteczne usunięcie przez Użytkownika skutków tych naruszeń.
  8. Użytkownik może w każdej chwili usunąć swoje Konto Użytkownika za pomocą odpowiedniej funkcjonalności w Koncie Użytkownika lub wysyłając prośbę do Operatora za pośrednictwem formularza kontaktowego. Rozpatrzenie prośby o usunięcie Konta Użytkownika następuje najpóźniej w terminie 7 dni od dnia otrzymania prośby Użytkownika. Usunięcie Konta Użytkownika może wymagać dodatkowej weryfikacji Użytkownika przez Operatora.
  9. Po usunięciu Konta Użytkownika taki Użytkownik nie będzie mógł korzystać z funkcjonalności dostępnych dla Użytkowników posiadających Konto Użytkownika. Usunięcie Konta Użytkownika przez Użytkownika nie jest równoznaczne z usunięciem historii aktywności Użytkownika na Portalu w roli zarejestrowanego Użytkownika – Operator jest uprawniony do przechowywania historii aktywności przez okres przedawnienia roszczeń.

## **[ROZDZIAŁ VII: PRZERWY W DZIAŁANIU PORTALU ORAZ PROCEDURA ZGŁOSZEŃ]**

### **§ 18.**

#### **Prace serwisowe i konserwacyjne**

1. Operator zapewnia dostęp do Portalu przez 24 (słownie: dwadzieścia cztery) godziny na dobę, przez siedem dni w tygodniu i wszystkie dni w roku, przy czym dostęp do Portalu może ulec ograniczeniu w przypadku:
  - a) awarii lub błędów;
  - b) prac konserwacyjnych oraz mających na celu modyfikację systemów teleinformatycznych, serwerów itp.;
  - c) wystąpienia siły wyższej;
  - d) działań osób trzecich, w tym ingerencji w działanie Portalu;
  - e) innych okoliczności, niezależnych od Operatora.
2. Operator będzie informował Użytkownika z odpowiednim wyprzedzeniem, wynoszącym co najmniej 3 (słownie: trzy) dni, o zamiarze prowadzenia prac serwisowych i konserwacyjnych, jeżeli prace te będą miały charakter istotny i będą wymagały dłuższego czasu. Operator będzie się starał, aby prace te odbywały się w godzinach nocnych, w weekendy oraz dni wolne od pracy.
3. Prace serwisowe i konserwacyjne, o których mowa w ust. 2, nie mogą trwać jednorazowo dłużej niż 8 (słownie: osiem) godzin.
4. Operator nie ma wpływu na prowadzenie prac serwisowych i konserwacyjnych przez zewnętrznych dostawców, którzy dostarczają oprogramowanie lub świadczą usługi związane z funkcjonowaniem Portalu.

### **§ 19.**

#### **Wsparcie techniczne**

1. Operator zapewnia Użytkownikowi wsparcie techniczne na potrzeby korzystania z Portalu – w rozsądnych granicach.
2. Wsparcie techniczne nie obejmuje czynności serwisowych, konserwacyjnych, naprawczych lub innych czynności o charakterze informatycznym, które powinny być wykonywane na infrastrukturze Użytkownika, w szczególności w jego miejscu zamieszkania lub siedzibie.
3. Wsparcie techniczne jest świadczone w dni robocze, w godzinach roboczych – w sposób zdalny.
4. Przed skorzystaniem ze wsparcia technicznego Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z informacjami zawartymi w zakładce „Pomoc”, „Pomoc techniczna”, „FAQ” lub zakładce spełniającej podobną funkcję.
5. Aby skorzystać ze wsparcia technicznego, Użytkownik powinien przekazać opis problemu Operatorowi – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [biuro@wakacyjnyagent.pl](mailto:biuro@wakacyjnyagent.pl)
6. Przyjęcie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 5, zostanie niezwłocznie potwierdzone przez Operatora poprzez wysłanie wiadomości e-mail lub poprzez Poczta Wewnętrzną.

### **§ 20.**

#### **Procedura zgłoszeń Użytkownika i ich rozpatrywania**

1. Zgłoszenia dotyczące:
  - a) awarii;

- b) błędów;  
mogą być przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [biuro@wakacyjnyagent.pl](mailto:biuro@wakacyjnyagent.pl).
2. Operator domniemywa, że zgłoszenie pochodzi od osoby uprawnionej do korzystania z Portalu, tj. Użytkownika. W przypadku wątpliwości co do tożsamości Użytkownika Operator zastrzega sobie prawo weryfikacji Użytkownika.
  3. W przypadku zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, zgłoszenie powinno zawierać dokładny opis stwierdzonej awarii lub błędu, a także, w razie konieczności, załączniki w formie plików. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych wyjaśnień lub zrekonstruowania problemu w inny sposób, który uzna za stosowny. Osoba poproszona o udzielenie wyjaśnień lub inne czynności jest zobowiązana pomóc Operatorowi w rozwiązywaniu zgłoszonej kwestii wedle swojej najlepszej wiedzy i bez zbędnej zwłoki.
  4. Po dokonaniu zgłoszenia Operator dokonuje jego szczegółowej analizy w najbliższych dniach roboczych i w godzinach roboczych, które przypadają po zgłoszeniu, a następnie podejmuje decyzję w przedmiocie podjęcia właściwych czynności, polegających w szczególności na:
    - a) odmowie przyjęcia zgłoszenia Użytkownika jako bezzasadnego, bezprzedmiotowego lub niezgodnego z Regulaminem;
    - b) usunięciu zgłoszonej awarii lub błędu – jeżeli rzeczywiście wystąpiły;
    - c) zastosowaniu obejścia, jeżeli nie ma możliwości przeprowadzenia szybkiej naprawy;
    - d) udzieleniu wsparcia technicznego – w sposób dogodny dla Użytkownika.
  5. W przypadku zgłoszenia awarii lub błędu, po przeprowadzeniu analizy zgodnie z ust. 4, Operator jest zobowiązany podać Użytkownikowi informację o planowanych działaniach.
  6. Operator ma prawo do ingerencji w strukturę danych, ustawienia Usług, konto Użytkownika oraz uprawnienia Użytkownika, bez utraty danych Użytkownika, jeżeli jest to konieczne do usunięcia awarii lub błędu.
  7. Po rozpatrzeniu zgłoszenia i ewentualnym wyeliminowaniu stwierdzonego problemu Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
  8. Operator zastrzega, że nie ma obowiązku wprowadzania w Portalu wszelkich zmian zgłaszanych przez Użytkownika, w szczególności zmian dotyczących funkcjonalności, optymalizacji działania Portalu i innych modyfikacji o istotnym charakterze.

## **[ROZDZIAŁ VIII: ZASADY DOTYCZĄCE TREŚCI UŻYTKOWNIKA]**

### **§ 21.**

#### **Przekazywanie Treści Użytkownika**

1. Korzystając z Portalu lub związanych z nim mediów społecznościowych, Użytkownik może przekazywać Treści Użytkownika w celu ich przechowywania na żądanie Użytkownika, w szczególności na potrzeby publikacji w Portalu, grupie społecznościowej lub profilach prowadzonych przez Operatora.
2. Szczegółowe zasady dotyczące zamieszczania Treści Użytkownika, ich zgłaszania, usuwania lub podejmowania innych działań w odniesieniu do treści, które zamieścił Użytkownik, zostały szczegółowo opisane w Załączniku nr 1.

### **§ 22.**

#### **Opinie**

1. Operator może zapewnić Użytkownikowi możliwość opublikowania opinii o Portalu, w tym o świadczonych przez siebie Usługach.
2. Publikowanie opinii wymaga uprzedniego zawarcia Umowy z Operatorem, co stanowi zabezpieczenie przed publikowaniem opinii przez Użytkowników, którzy nie korzystali z Usług. Ponadto zakazane jest publikowanie opinii przez Użytkownika, który wprawdzie nabył Usługę, ale nie korzystał z niej w sposób pozwalający na sformułowanie rzetelnej opinii.
3. Użytkownik powinien sformułować opinię w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny, w miarę możliwości poprawny językowo oraz bez używania wulgaryzmów i innych słów powszechnie uznawanych za obraźliwe.
4. Opinia opublikowana przez Użytkownika jest rodzajem Treści Użytkownika. W związku z tym Operator może moderować opinie na zasadach określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu, a każda osoba przeglądająca zawartość systemów zarządzanych przez Operatora może zgłosić opinię naruszającą zasady Regulaminu na zasadach określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
5. Operator może samodzielnie publikować na Portalu opinie o Portalu lub świadczonych Usługach zgromadzone w inny sposób niż poprzez opublikowanie opinii przez Użytkownika na zasadach określonych powyżej. Operator ma

prawo zamieszczenia opinii pozytywnych, z pominięciem negatywnym, lub prezentowania opinii w taki sposób, aby osiągnąć jak najlepsze efekty marketingowe.

6. Operator oświadcza i gwarantuje Użytkownikowi, że publikowane przez niego opinie, o których mowa w ust. 5, będą pochodziły wyłącznie od Użytkowników, którzy korzystali z Portalu w sposób pozwalający na rzetelne sformułowanie opinii. Na potrzeby gromadzenia takich opinii Operator może skontaktować się indywidualnie z Użytkownikiem, który nabył Usługę, prosząc o podzielenie się opinią z przeznaczeniem do publikacji w ramach Portalu.
7. Opinie, o których mowa w ust. 5 i 6 nie są rodzajem Treści Użytkownika, ale każda osoba przeglądająca zawartość Portalu, która stwierdzi, że określona opinia narusza zasady Regulaminu, może zgłosić ją do weryfikacji na zasadach określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

## **§ 23.**

### **Licencja na Treści Użytkownika**

1. Treści Użytkownika mogą podlegać ochronie w myśl właściwych przepisów z zakresu prawa własności intelektualnej, w szczególności jako chronione utwory lub przedmioty praw pokrewnych.
2. W związku z ochroną, o której mowa w ust 1, Użytkownik udziela Operatorowi oraz innym Użytkownikom licencji niewyłącznej na korzystanie z Treści Użytkownika – na polach eksploatacji koniecznych do korzystania z Portalu i osiągnięcia celów z nią związanych.
3. Użytkownik upoważnia Operatora do wykorzystania stworzonych przez niego Treści Użytkownika, w całości lub we fragmentach, w celu promocji Portalu, w szczególności w Portalu oraz w serwisach społecznościowych takich jak Facebook, Twitter i Instagram oraz w ofertach reklamowych dla Partnerów. Upoważnienie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, obejmuje korzystanie z imienia i nazwiska Użytkownika lub jego nicku i wizerunku, w zależności od tego, w jaki sposób Użytkownik oznaczył Treści Użytkownika.
4. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z prawami własności intelektualnej oraz zakresem licencji udzielonej zgodnie z niniejszym Regulaminem Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Operatorem.

## **§ 24.**

### **Zwrot Treści Użytkownika**

1. Po odstąpieniu od Umowy Operator nie może wykorzystywać Treści Użytkownika zamieszczonych przez Konsumenta lub PNPk, z wyjątkiem Treści Użytkownika, które:
  - a) są użyteczne wyłącznie w związku z Usługami Cyfrowymi;
  - b) dotyczą wyłącznie aktywności Użytkownika w trakcie korzystania z Usług Cyfrowych;
  - c) zostały połączone przez Operatora z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności;
  - d) zostały wytworzone wspólnie z innymi Użytkownikami, którzy nadal mogą z nich korzystać.
2. Na żądanie PNPk Operator udostępni takiemu Użytkownikowi, na swój koszt, w rozsądnym czasie oraz w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, Treści Użytkownika, które zostały wytworzone lub dostarczone w trakcie korzystania z Usług Cyfrowych. Obowiązek ten nie dotyczy zwrotu Treści Użytkownika, o których mowa w ust. 1 pkt a) - c).

## **[ROZDZIAŁ IX: POZOSTAŁE PRAWA I OBOWIĄZKI STRON]**

## **§ 25.**

### **Pozostałe prawa i obowiązki Operatora**

1. W ramach Umowy Operator zobowiązuje się:
  - a) świadczyć Usługi na zasadach przewidzianych w Regulaminie;
  - b) informować Użytkownika o istotnych okolicznościach związanych z korzystaniem z Usług;
  - c) udzielać Użytkownikom informacji dotyczących korzystania z Usług, w tym dotyczących funkcjonowania Portalu;
  - d) zapewnić dostęp do Konta Użytkownika i związanych z nim danych, informacji, dokumentów itp.;
  - e) podejmować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony Portalu przed utratą, uszkodzeniem oraz nieautoryzowanym dostępem do niej lub jej wykorzystaniem;
  - f) obsługiwać Użytkowników w dniach i godzinach roboczych.

2. Operator ma prawo do:
  - a) informowania Użytkowników, drogą elektroniczną, o ważnych powiadomieniach związanych z Usługami;
  - b) pytania Użytkowników o ogólną opinię i poziom zadowolenia korzystania z Usług. Opinie mogą być zbierane w formie pytań lub krótkich ankiet za pomocą systemu teleinformatycznego;
  - c) prowadzenia działań marketingowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz na podstawie zgód udzielanych przez Użytkowników, jeżeli będą wymagane przepisami prawa;

## **§ 26.**

### **Pozostałe prawa i obowiązki Użytkownika**

1. W ramach Umowy Użytkownik zobowiązuje się:
  - a) przestrzegać postanowień Regulaminu;
  - b) korzystać z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem i dostępnymi funkcjonalnościami;
  - c) korzystać z Usług zgodnie z prawem, zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz zasadami współzycia społecznego;
  - d) przetwarzać dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności powiadomić osoby trzecie o przetwarzaniu danych osobowych, gdy jest do tego zobowiązany;
  - e) nie naruszać praw własności intelektualnej przysługujących Operatorowi, pozostałym Użytkownikom oraz osobom trzecim;
  - f) współdziałać w dobrej wierze z Operatorem w zakresie należytego wykonania Umowy;
  - g) informować Operatora o wszystkich istotnych okolicznościach związanych z wykonywaniem Umowy, w szczególności o zmianie swoich danych osobowych potrzebnych do prowadzenia Konta Użytkownika;
  - h) udzielać na żądanie Operatora wszystkich potrzebnych wyjaśnień, informacji i innych danych;
  - i) zabezpieczyć we własnym zakresie dostęp do urządzeń i sprzętów, które są używane do korzystania z Portalu;
  - j) przestrzegać pozostałych zakazów przewidzianych w Regulaminie.
2. Użytkownik ma prawo do:
  - a) zarządzania swoimi danymi i zgodami (może cofnąć zgodę w każdym czasie);
  - b) korzystania z Usług zgodnie z Regulaminem;
  - c) kierowania zapytań do działu pomocy Operatora i wnoszenia reklamacji.

## **[ROZDZIAŁ X: ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON]**

## **§ 27.**

### **Odpowiedzialność Operatora**

1. Z uwzględnieniem ograniczeń odpowiedzialności przewidzianych w pozostałych postanowieniach Regulaminu Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) nieosiągnięcie celów oczekiwanych przez Użytkownika w ramach Umowy, w szczególności w postaci nabycia Imprezy Turystycznej na warunkach oczekiwanych przez Użytkownika;
  - b) nieprzydatność Usług do celów założonych indywidualnie przez Użytkownika;
  - c) skutki blokady Konta Użytkownika lub jego trwałego usunięcia na zasadach przewidzianych w Regulaminie;
  - d) brak dostępu do Portalu z przyczyn leżących po stronie Użytkownika;
  - e) skutki nieuprawnionej ingerencji w Portal przez Użytkownika lub osoby trzecie;
  - f) utratę danych zapisanych w systemach teleinformatycznych Operatora z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub osoby trzeciej, niezależnej od Operatora;
  - g) nieprawidłowe wykonanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub osoby trzeciej, w szczególności zewnętrznych dostawców;
  - h) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Turystycznej przez Organizatora Turystyki;
  - i) działania i zaniechania Organizatorów Turystyki lub Partnerów;
  - j) skutki podejmowania przez Użytkownika z opóźnieniem czynności, które są konieczne do dokonania Rezerwacji lub zawarcia Umowy Turystycznej;
  - k) sposób dokonywania rozliczeń z Organizatorem Turystyki po rezygnacji przez Użytkownika z Imprezy Turystycznej;
  - l) dochodzenie roszczeń przysługujących Użytkownikowi w stosunku do Organizatora Turystyki;
  - m) niezastosowanie się przez Użytkownika do wskazówek i zaleceń Operatora;

- n) podanie niepełnych, nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem rzeczywistym danych osobowych, w tym danych kontaktowych;
  - o) skutki korzystania z Usług z naruszeniem przepisów prawa;
  - p) skutki nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu;
  - q) skutki siły wyższej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści – odpowiedzialność Operatora może dotyczyć co najwyżej straty rzeczywistej.
  3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dostawców zewnętrznych technologii, urządzeń, usług itp.
  4. Odpowiedzialność Operatora wobec Użytkownika jest ograniczona do szkody umyślnej
  5. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności przewidziane w Regulaminie nie dotyczą szkody, w odniesieniu do której zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa odpowiedzialności nie można wyłączyć lub ograniczyć.
  6. Odpowiedzialność Operatora wobec Użytkowników będących Konsumentami lub PNPK z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy regulują właściwe przepisy prawa cywilnego oraz prawa konsumenckiego, w tym prawa turystycznego, w związku z czym postanowienia niniejszego paragrafu związane z ograniczeniem lub wyłączeniem odpowiedzialności Operatora nie dotyczą Konsumentów lub PNPK.

## **§ 28.**

### **Odpowiedzialność za zgodność Usług z Umową**

1. Rękojmia za wady Usług, o jakiej mowa w przepisach Kodeksu cywilnego, jest wyłączona w przypadku Umów, które są zawierane przez Użytkowników innych niż Konsument lub PNPK.
2. Do Umów, które są zawierane przez Konsumenta lub PNPK, stosuje się przepisy o odpowiedzialności za zgodność Usług z Umową, które są zawarte w ustawie o prawach konsumenta, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu.
3. Operator jest odpowiedzialny względem Konsumenta oraz PNPK za zgodność Usług z Umową. Zgodność Usług z Umową ocenia się zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta lub Ustawy Turystycznej.
4. Operator ponosi odpowiedzialność za błędy w Rezerwacjach na zasadach określonych w Ustawie Turystycznej.
5. W przypadku Usług:
  - a) dostarczanych jednorazowo lub w częściach – Operator ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usług z Umową, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili;
  - b) dostarczanych w sposób ciągły – Operator ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usług z Umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową miały być dostarczane.
6. W przypadku, gdy Operator dostarcza Usługi w sposób ciągły, Usługi powinny być zgodne przez czas ich dostarczania zgodnie z Umową.
7. Odpowiedzialność Operatora za zgodność Usług z Umową pozostaje całkowicie niezależna od odpowiedzialności Organizatora Turystyki za zgodność Imprezy Turystycznej z Umową Turystyczną.

## **§ 29.**

### **Doprowadzenie Usług do zgodności z Umową**

1. Jeżeli Usługi są niezgodne z Umową, Konsument lub PNPK może żądać doprowadzenia Usług do zgodności z Umową.
2. Jeżeli doprowadzenie Usług do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Operatora, może on odmówić doprowadzenia Usług do zgodności z Umową.
3. Operator doprowadza Usługi do zgodności z Umową w rozsądnym czasie, nie dłuższym niż 21 dni, od chwili, w której Operator został poinformowany przez Konsumenta lub PNPK o braku zgodności Usług z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPK, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane.
4. Koszty doprowadzenia Usług do zgodności z Umową ponosi Operator.

## **§ 30.**

### **Odstąpienie od Umowy w przypadku niezgodności Usług z Umową**

1. Jeżeli Usługi są niezgodne z Umową, Konsument lub PNPK może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, gdy:
  - a) Operator odmówił doprowadzenia Usług do zgodności z Umową zgodnie z § 29 ust. 2;
  - b) Operator nie doprowadził Usług do zgodności z Umową;

- c) brak zgodności Usług z Umową występuje nadal, mimo że Operator próbował doprowadzić Usługi do zgodności z Umową;
  - d) brak zgodności Usług z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków, o których mowa w § 29 ust. 1;
  - e) z oświadczenia Operatora lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usług do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPK.
2. Skuteczne odstąpienie od Umowy zawartej z Operatorem pozostaje bez wpływu na obowiązywanie Umowy Turystycznej, o ile została uprzednio zawarta. Zasady odstąpienia od Umowy Turystycznej określa Ustawa Turystyczna oraz Umowa Turystyczna.

### **§ 31.**

#### **Odpowiedzialność Użytkownika**

1. Z uwzględnieniem postanowień Regulaminu, Użytkownik ponosi odpowiedzialność wobec Operatora, pozostałych Użytkowników lub osób trzecich na zasadach ogólnych prawa cywilnego, w tym ponosi odpowiedzialność również za działania osób trzecich, z którymi wykonuje Umowę, lub którym powierza wykonanie Umowy w całości lub w części, jak za swoje działania.
2. Użytkownik w szczególności ponosi odpowiedzialność za:
  - a) korzystanie z Portalu niezgodnie z Regulaminem, w szczególności poprzez wykorzystywanie go do celów niezgodnych z przeznaczeniem;
  - b) spowodowanie szkody osobie trzeciej podczas korzystania z Portalu, w szczególności w postaci naruszenia jakichkolwiek praw osób trzecich;
  - c) prowadzenie działalności bezprawnej z użyciem Portalu;
  - d) naruszenie praw własności intelektualnej lub innych praw niematerialnych przysługujących Operatorowi, innym Użytkownikom lub osobom trzecim.
  - e) niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych;
  - f) opóźnienia w wykonywaniu obowiązków przewidzianych w Regulaminie;
  - g) przekazanie nieprawdziwych, niekompletnych lub w inny sposób niezgodnych ze stanem faktycznym albo prawnym informacji na potrzeby korzystania z Usług;
  - h) naruszenie dóbr osobistych Operatora lub osób trzecich przy zamieszczaniu opinii w Portalu.
3. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z jakimikolwiek roszczeniami wobec Operatora z tytułu korzystania z Portalu przez Użytkownika, Użytkownik zwalnia Operatora z odpowiedzialności wobec tej osoby trzeciej, a także pokrywa wszelkie udokumentowane koszty, jakie poniósł Operator w związku z tymi roszczeniami. Postanowienie to nie znajduje zastosowania do Konsumentów, gdzie zasady naprawienia szkody Operatora określają przepisy prawa cywilnego.

## **[ROZDZIAŁ XI: CZAS TRWANIA UMOWY]**

### **§ 32.**

#### **Czas trwania Umowy**

1. Umowa z Użytkownikiem dotycząca nieodpłatnych Usług zostaje zawarta na czas nieokreślony. W przypadku, gdy Użytkownik korzysta z wielu Usług, Umowa wygasa wraz z zakończeniem świadczenia ostatniej Usługi.
2. W odniesieniu do Usług Agencyjnych, które są oferowane w ramach Portalu, Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony, liczony od momentu upoważnienia Operatora do występowania w imieniu Użytkownika do dnia wygaśnięcia Rezerwacji lub Umowy Turystycznej, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

### **§ 33.**

#### **Rozwiązanie Umowy**

1. Operator może wypowiedzieć Umowę z ważnych przyczyn leżących po jego stronie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 1 (słownie: jeden) miesiąc, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca, w szczególności w przypadku:
  - a) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności w następstwie wydania decyzji administracyjnej, innego orzeczenia lub zmiany prawa;



- b) utraty możliwości technicznych, finansowych lub organizacyjnych, pozwalających wykonywać Umowę na dotychczasowych warunkach;
  - c) zmiany charakteru działalności prowadzonej przez Operatora;
  - d) rezygnacji z prowadzenia Portalu i jego zamknięcia;
  - e) zbycia Portalu na rzecz osoby trzeciej, zarówno pod tytułem odpłatnych, jak i darmym.
2. W przypadku wystąpienia sytuacji, o której mowa w § 31 ust. 2, Operator może rozwiązać Umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do określonego działania lub zaniechania i wyznaczeniu terminu dodatkowego, nie krótszego niż 7 (słownie: siedem) dni.
  3. Użytkownik może rozwiązać Umowę zawartą z Operatorem na czas nieoznaczony w każdej chwili, przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub zaprzestając korzystania z Usług (np. poprzez wypisanie się z Newslettera).
  4. Użytkownik może rozwiązać Umowę zawartą z Operatorem na czas oznaczony wyłącznie w przypadkach wskazanych we właściwych przepisach prawa lub Regulaminie. W pozostałych przypadkach Umowa zawarta na czas oznaczony nie podlega wypowiedzeniu przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
  5. W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Użytkownika Użytkownikowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze wobec Operatora z tego tytułu. Ograniczenie to nie dotyczy Użytkowników będących Konsumentami lub PNPk.

## [ROZDZIAŁ XII: PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY]

### § 34.

#### **Odstąpienie od Umowy przez Użytkownika będącego Konsumentem lub PNPk**

1. Zasady odstępowania od Umowy Turystycznej są określone w Ustawie Turystycznej oraz Umowie Turystycznej. Postanowienia niniejszego paragrafu nie dotyczą zatem zasad rezygnacji z Imprezy Turystycznej.
2. Użytkownik będący Konsumentem lub PNPk co do zasady może odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, składając oświadczenie o odstąpieniu. W celu skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn Użytkownik powinien przesłać Operatorowi oświadczenie na piśmie lub w postaci elektronicznej, zgodnie z danymi kontaktowymi Operatora. Użytkownik może, ale nie musi, skorzystać z formularza udostępnionego przez Operatora.
3. Zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz. U. 2023 poz. 2759, z późn. zm. – dalej: u.p.k.) Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku Umowy:
  - a) o świadczenie Usług, za które Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia ceny, jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości;
  - b) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w Umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
3. Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, o ile został spełniony choćby jeden warunek przewidziany w ust. 3.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy zawartej na odległość Umowa jest uważana za niezawartą, a Użytkownik jest zwolniony z wszelkich zobowiązań, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 35 ustawy o prawach konsumenta.: „Art. 35. 1. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. 2. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia”. Z wyjątkiem tych kosztów Strony są zobowiązane zwrócić sobie nawzajem to, co świadczyły do czasu odstąpienia od Umowy.
5. Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, zwraca Użytkownikowi dokonane przez niego płatności, do zwrotu których Operator jest zobowiązany.
6. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## [ROZDZIAŁ XIII PROCEDURA REKLAMACYJNA]

## § 35.

### Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku stwierdzenia, że Umowa nie jest wykonywana zgodnie z postanowieniami Regulaminu, Użytkownik może złożyć reklamację. Reklamacje dotyczące Imprezy Turystycznej powinny być składane bezpośrednio do Organizatora Turystyki, który dostarcza daną Imprezę Turystyczną. W przypadku, gdy Użytkownik mimo to złoży reklamację pod adresem Operatora, Operator niezwłocznie przekaże ją właściwemu Organizatorowi Turystyki w celu zajęcia się sprawą.
2. Reklamację można złożyć:
  - 1) poprzez wysłanie reklamacji na adres elektroniczny [biuro@wakacyjnyagent.pl](mailto:biuro@wakacyjnyagent.pl)
  - 2) poprzez złożenie reklamacji osobiście w biurze Operatora.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko (ewentualnie firmę) Użytkownika;
  - 2) dane kontaktowe;
  - 3) szczegółowy opis, na czym polegała niezgodność wykonania Umowy z Regulaminem,
  - 4) żądania Użytkownika związane z reklamacją.
4. Po otrzymaniu reklamacji Operator niezwłocznie potwierdza jej otrzymanie – drogą elektroniczną, na podany adres elektroniczny.
5. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji.
6. Jeżeli Operator nie dostarczył Usługi zgodnie z Umową, Użytkownik będący Konsumentem lub PNPk może złożyć reklamację, w której wezwie Operatora do dostarczenia Usług. Jeżeli pomimo tego wezwania Operator nie dostarczy Usług niezwłocznie lub w dodatkowym terminie umówionym pomiędzy Stronami, Użytkownik może odstąpić od Umowy. Konsument lub PNPk może odstąpić od Umowy bez wzywania Operatora do dostarczenia Usług, gdy:
  - 1) z oświadczenia Operatora lub okoliczności wyraźnie wynika, że Operator nie dostarczy Usług;
  - 2) Strony uzgodniły lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usług miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Operator nie dostarczył Usług w tym terminie.

## [ROZDZIAŁ XIV: POZASĄDOWE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW]

## § 36.

### Polubowne rozwiązywanie sporów

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:  
[http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentekich.php](http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php),  
[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php), [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)
2. Użytkownik będący Konsumentem posiada następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t. j. Dz. U. 2020 poz. 1706, z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 6 września 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej (Dz. U. 2017 poz. 1356);
  - b) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t. j. Dz. U. 2020 poz. 1706, z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu z Operatorem. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;

- c) uzyskanie bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl);
- d) korzystanie z Portalu internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych z Umową, która to Portal ODR Unii Europejskiej znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## [ROZDZIAŁ XV: OCHRONA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH]

### § 37.

#### Prawa własności intelektualnej

1. Portal oraz wszystkie materiały dostępne w Portalu, w tym kod źródłowy, layout, logo, bazy danych itp., a także wszelkie Treści Cyfrowe mogą stanowić chronione dobra niematerialne, zwane dalej „Dobrami Niematerialnymi” – i podlegać ochronie zgodnie z właściwymi przepisami z zakresu własności intelektualnej. Użytkownik zobowiązuje się do nienaruszania praw własności intelektualnej przysługujących Operatorowi, Użytkownikom lub osobom trzecim przez cały okres trwania Umowy oraz po jej zakończeniu, pod rygorem odpowiedzialności odszkodowawczej przewidzianej w odpowiednich przepisach prawa.
2. W odniesieniu do Dóbr Niematerialnych należących do Operatora Operator udziela Użytkownikowi licencji niewyłącznej na korzystanie z nich w zakresie koniecznym do korzystania z Usług.
3. Licencja, o której mowa w ust. 2, jest udzielana na czas świadczenia Usług, na terytorium, gdzie Użytkownik ma siedzibę lub miejsce zamieszkania.
4. Użytkownik nie może udzielać dalszych licencji (sublicencji) na rzecz osób trzecich.
5. Użytkownik nie może przenosić uprawnień wynikających z udzielonej licencji na osoby trzecie bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie.
6. Z uwzględnieniem przepisów o dozwolonym użytku bezwzględnie zabrania się Użytkownikowi bez zgody Operatora:
  - a) trwałego lub czasowego zwielokrotniania (reprodukcji) Dóbr Niematerialnych, w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie;
  - b) wprowadzania jakichkolwiek poprawek, modyfikacji źródeł i zmian w strukturze Dóbr Niematerialnych;
  - c) stosowania Dóbr Niematerialnych i ich części, fragmentów lub wersji w innym oprogramowaniu lub utworze;
  - d) korzystania i rozporządzania opracowaniami Dóbr Niematerialnych;
  - e) odtwarzania, dekompilowania, dezasembrowania i wszelkich innych czynności, które będą prowadziły do pozyskania kodu źródłowego z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa;
  - f) odsprzedawania, rozpowszechniania, użyczania, dzierżawienia, najmowania, oddawania płatnie i nieodpłatnie osobom trzecim Dóbr Niematerialnych, ich kopii, wszelkich modyfikacji oraz dokumentacji;
  - g) dokonywania jakichkolwiek czynności rozporządzających prawami do Dóbr Niematerialnych na rzecz osób trzecich.
7. Udzielenie licencji nastąpi w momencie uzyskania przez Użytkownika dostępu do Dóbr Niematerialnych koniecznych do korzystania z Usług. Licencja wygasa wraz z zakończeniem świadczenia Usług, niezależnie od trybu, w jakim to nastąpi.
8. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania praw własności intelektualnej osób trzecich, w szczególności zewnętrznych dostawców.
9. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z prawami własności intelektualnej oraz zakresem udzielonej licencji Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Operatorem.

### § 38.

#### Ochrona danych osobowych

1. Administratorem Danych Osobowych Użytkowników jest Operator. Organizator Turystyki pozostaje odrębnym od Operatora administratorem danych osobowych wszystkich osób, których dane pozyska w związku z korzystaniem z Portalu, w szczególności danych na potrzeby zawarcia Umowy Turystycznej. Jeżeli Operator będzie przetwarzał jakiegokolwiek dane osobowe osób trzecich na polecenie Organizatora Turystyki, w szczególności w celu ich zbierania lub przechowywania, Operator jest zobowiązany zawrzeć umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w ust. 28 RODO.

2. Szczegółowe zasady związane z przetwarzaniem danych osobowych przez Operatora oraz plikami cookies zostały opisane w polityce prywatności dostępnej pod adresem: [www.wakacyjnyagent.pl/rodo](http://www.wakacyjnyagent.pl/rodo)
3. Użytkownik zobowiązuje się przekazać dokument, o którym mowa w ust. 2, swoim pracownikom, zleceniobiorcom, wykonawcom i innym osobom przez siebie zatrudnionym, jeżeli przekaże Operatorowi ich dane osobowe w celu wykonania Umowy (np. na potrzeby kontaktu pomiędzy Stronami).
4. Użytkownik, wykorzystując jakiegokolwiek dane osobowe należące do osób trzecich na potrzeby wykonania Umowy, jest zobowiązany zapewnić, aby użycie tych danych następowało zgodnie z prawem, a w szczególności, by podmioty, do których te dane należą, zostały należycie poinformowane o ich wykorzystywaniu.
5. Jeżeli Użytkownik korzysta z danych osobowych należących do osób trzecich, Operator ma prawo przyjąć, że użycie tych danych osobowych następuje zgodnie z prawem.
6. W przypadku, gdy:
  - a) Użytkownik nie dopełnia należycie obowiązków wskazanych w ust. 3;
  - b) Użytkownik bezprawnie korzysta z danych osobowych należących do osób trzecich, i z tego powodu Operator poniesie jakąkolwiek odpowiedzialność (cywilną, administracyjną), Użytkownik może zostać zobowiązany do naprawienia Operatorowi szkody tym wywołanej – w szczególności poprzez zwrot Operatorowi wszelkich udokumentowanych kosztów, w tym kosztów administracyjnych kar pieniężnych.

## **[ROZDZIAŁ XVI: POSTANOWIENIA POZOSTAŁE I KOŃCOWE]**

### **§ 39.**

#### **Kontakt z Operatorem**

1. Kontakt z Operatorem jest możliwy w następujący sposób:
  - 1) pocztą elektroniczną: [biuro@wakacyjnyagent.pl](mailto:biuro@wakacyjnyagent.pl)
  - 2) telefonicznie: 883 706 706
2. Preferowaną formą komunikacji pomiędzy Stronami jest korespondencja elektroniczna, za pomocą wiadomości e-mail.

### **§ 40.**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie w takich przypadkach, jak:
  - a) zmiana zasad, na jakich są świadczone Usługi;
  - b) konieczność dostosowania Regulaminu do zmian prawnych;
  - c) konieczność dostosowania Regulaminu do decyzji, wyroku lub innego orzeczenia właściwego sądu lub organu państwowego;
  - d) konieczność spełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Operatorem;
  - e) zmiany redakcyjne.
2. Każdy dokument oznaczony jest datą, od której obowiązują jego postanowienia.
3. Zmiany Regulaminu są publikowane w Portalu, a ponadto Użytkownicy zostaną powiadomieni o planowanej zmianie treści Regulaminu drogą elektroniczną, poprzez wiadomość e-mail (o ile Operator posiada adres e-mail Użytkownika).
4. Zmiany Regulaminu zaczynają obowiązywać w dacie wskazanej w zawiadomieniu, najwcześniej po 7 (słownie: siedmiu) dniach od powiadomienia, o którym mowa w ust. 3.
5. W przypadku, gdy zmiana Regulaminu ma charakter istotny oraz istotnie wpływa na prawa lub obowiązki Użytkownika, Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę, która ma być wykonywana również po zmianie Regulaminu, do czasu planowanego wejścia w życie zmian. Zmiana Regulaminu nie wpływa na prawa nabyte przez Użytkownika przed dniem zmiany Regulaminu.
6. Operator może dokonać zbycia Portalu na rzecz osób trzecich. W takim przypadku powiadomi Użytkownika o planowanym zbyciu Portalu poprzez wiadomość e-mail (o ile Operator posiada adres e-mail Użytkownika). Jeżeli Użytkownik nie zgadza się na planowane zbycie, może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
7. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie znajdują zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego.
8. W przypadku sporządzenia Regulaminu w różnych wersjach językowych rozstrzygające znaczenie ma wersja polska.

9. Użyte w Regulaminie nagłówki jednostek redakcyjnych (paragrafów) mają charakter informacyjny dla wygody Stron i nie wpływają na interpretację Umowy.
10. Wszystkie załączniki stanowią integralną część Regulaminu.
11. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu w całości lub części zostanie uznane za nieważne, bezskuteczne lub niemożliwe do wyegzekwowania, nie wpłynie to na ważność, skuteczność lub możliwość wyegzekwowania pozostałych postanowień Regulaminu. Strony niniejszym zgadzają się zastąpić takie postanowienie właściwym przepisem prawa.
12. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych pomiędzy Stronami odnośnie zawarcia, interpretacji, wykonania i skutków prawnych Umowy Strony w dobrej wierze podejmą negocjacje w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu. W razie braku rozwiązania sporu na drodze polubownej Strony oddadzą spór pod rozstrzygnięcie sądowni powszechnemu właściwemu dla siedziby Operatora, a w przypadku Użytkowników będących Konsumentami lub PNPK – sądowni powszechnemu, którego właściwość określają przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t. j. Dz. U. 2023 poz. 1550, z późn. zm.).
13. Regulamin obowiązuje od dnia 01.05.2024 r.

Załącznik nr 1

## **ZASADY DOTYCZĄCE ZAMIESZCZANIA I WERYFIKACJI TREŚCI UŻYTKOWNIKA**

### **§ 1.**

#### **Treści Użytkownika**

1. Jeżeli Użytkownik zamierza zamieścić jakiegokolwiek Treści Użytkownika w ramach systemów zarządzanych przez Operatora, w ramach Portalu lub mediów społecznościowych, którymi zarządza Operator, jest zobowiązany zredagować Treść Użytkownika zgodnie z regułami języka polskiego, w sposób wyważony i merytoryczny.
2. Użytkownik nie może zamieszczać Treści Użytkownika, które stanowią nielegalne treści w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA) lub w inny sposób są niezgodne z Regulaminem lub dobrymi obyczajami, co oznacza, że nie można zamieszczać Treści Użytkownika, które:
  - a) są niezgodne z tematyką lub funkcjonalnościami – treści powinny być związane z treściami pojawiającymi się w ramach dostępnej funkcjonalności (np. w ramach grupy społecznościowej);
  - b) dotyczą spraw technicznych związanych z funkcjonowaniem Portalu – sprawy techniczne powinny być zgłaszane przez Użytkowników elektronicznie na adres e-mail [biuro@wakacyjnyagent.pl](mailto:biuro@wakacyjnyagent.pl)
  - c) zawierają linki lub inne treści o charakterze spamu;
  - d) służą prowadzeniu działalności konkurencyjnej wobec Operatora, np. promowaniu konkurencyjnych platform poświęconych turystyce;
  - e) służą prowadzeniu niedozwolonych działań reklamowych, promocyjnych, marketingowych, w szczególności poprzez zamieszczanie reklam, sprzedaż oraz promowanie produktów, usług, projektów, zbiórek;
  - f) służą prowadzeniu działań zakazanych przez prawo, np. próbom oszustwa i wyłudzenia środków finansowych od innych Użytkowników;
  - g) nawołują do przemocy wobec jakichkolwiek istot żywych, w tym zwierząt, lub pochwalają taką przemoc;
  - h) propagują jakiegokolwiek faszystowski lub inny totalitarny ustrój państwa;
  - i) nawołują do nienawiści na tle różnic płciowych, seksualnych, narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość, lub pochwalają taką nienawiść;
  - j) znieważają grupę ludności albo poszczególne osoby z powodu jej przynależności płciowej, seksualnej, narodowej, etnicznej, rasowej, wyznaniowej albo z powodu jej bezwyznaniowości;
  - k) zawierają treści o charakterze szowinistycznym lub mizoginistycznym, jak również noszące znamiona dyskryminacji płciowej;
  - l) znieważają lub znieważają jakąkolwiek osobę trzecią;
  - m) naruszają dobra osobiste jakiegokolwiek osoby trzeciej;
  - n) naruszają prawa autorskie jakiegokolwiek osoby trzeciej;
  - o) zawierają wulgaryzmy lub inne treści o charakterze obraźliwym;
  - p) nawołują do zachowań niebezpiecznych lub pochwalają takie zachowania;
  - q) obrażają uczucia religijne;

- r) mogą wywoływać dyskomfort innych Użytkowników,, w szczególności poprzez brak empatii lub szacunku innych Użytkowników;
- s) naruszają obowiązujący porządek prawny lub dobre obyczaje w inny sposób niż określony w pkt a-r.

## **§ 2.**

### **Weryfikacja Treści Użytkownika**

1. Operator w każdej chwili może weryfikować Treści Użytkownika zamieszczane przez Użytkowników. Operator przeprowadza weryfikację w sposób niearbitralny, obiektywny i z zachowaniem należytej staranności. Jednocześnie Operator zastrzega, że nie ma obowiązku uprzedniego kontrolowania Treści Użytkowników zamieszczanych przez Użytkowników, w szczególności poprzez kontrolę prewencyjną (np. w ramach uprzedniego zatwierdzania Treści Użytkowników dodawanych przez Użytkowników) lub w jakiegokolwiek innej formie sprawdzania Treści Użytkowników.
2. Operator może stosować zautomatyzowane mechanizmy wykrywania naruszeń w obrębie Portalu, co oznacza, że Treści Użytkownika mogą być analizowane pod kątem potencjalnych naruszeń Regulaminu przez odpowiedni algorytm. W przypadku uruchomienia takiego algorytmu Operator przekaze informacje o zasadach jego funkcjonowania przed dodaniem Treści Użytkownika przez Użytkownika.
3. W razie wykrycia niezgodności Treści Użytkownika z Regulaminem, Treść Użytkownika może zostać zablokowana i stać się niewidoczna dla innych Użytkowników Portalu, a w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu – usunięta z systemu.
4. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika Operator niezwłocznie powiadamia o tym Użytkownika, który zamieścił Treści Użytkownika podlegające zablokowaniu lub usunięciu, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
5. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika jako niezgodnych z Regulaminem Użytkownik, który zamieścił te Treści Użytkownika, może złożyć odwołanie na zasadach opisanych w § 5.
6. Operator zapewnia, że odwołania dotyczące Treści Użytkownika nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany – za weryfikację zasadności zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika będzie odpowiadał personel Operatora.

## **§ 3.**

### **Zgłoszenie Treści Użytkownika**

1. W przypadku, gdy Treści Użytkownika, które zostały zamieszczone przez Użytkownika, mogą naruszać Regulamin, inny Użytkownik lub osoba trzecia może zgłosić takie Treści Użytkownika w celu ich weryfikacji przez Operatora. Zgłoszenie naruszenia może nastąpić:
  - a) drogą e-mailową, na adres [biuro@wakacyjnyagent.pl](mailto:biuro@wakacyjnyagent.pl)
  - b) poprzez formularz kontaktowy zamieszczony w Portalu;
  - c) za pomocą funkcjonalności dostępnych w mediach społecznościowych.
2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1, musi zawierać wszystkie elementy wymagane na mocy aktu o usługach cyfrowych (DSA), takie jak:
  - a) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że Treści Użytkownika są niezgodne z Regulaminem;
  - b) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Treści Użytkownika, stosownie do rodzaju Treści Użytkownika i konkretnego rodzaju usługi hostingu;
  - c) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;
  - d) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Operator niezwłocznie potwierdza zgłaszającemu otrzymanie zgłoszenia – drogą elektroniczną, na podany adres elektroniczny. W przypadku, gdy zgłoszenie jest niepełne lub zawiera inne błędy, Operator może zwrócić się do zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie lub poprawienie zgłoszenia. Jeżeli zgłaszający nie dokona uzupełnienia lub poprawienia zgłoszenia najpóźniej w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia wezwania przez Operatora, zgłoszenie pozostawia się bez rozpoznania.
4. Weryfikacja Treści Użytkownika przez Operatora nastąpi najpóźniej w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia otrzymania kompletnego i prawidłowego zgłoszenia. Operator przeprowadza weryfikację w sposób

niearbitralny, obiektywny i z zachowaniem należytej staranności. Operator w celu weryfikacji Treści Użytkownika może zażądać od zgłaszającego dodatkowych informacji lub dokumentów, np. potwierdzających posiadanie praw, które weryfikowane Treści Użytkownika potencjalnie naruszają.

5. W trakcie dokonywania weryfikacji Operator jest uprawniony do zablokowania Treści Użytkownika w taki sposób, aby stały się niewidoczne dla innych Użytkowników.
6. Po dokonaniu weryfikacji Operator może trwale zablokować lub usunąć Treści Użytkownika jako naruszające Regulamin albo uznać, że Treści Użytkownika nie naruszają Regulaminu. Jeżeli Treści Użytkownika zostały wcześniej zablokowane, a po weryfikacji okazało się, że Treści Użytkownika nie naruszają Regulaminu, Operator niezwłocznie przywraca Treści Użytkownika oraz powiadamia o tym zgłaszającego, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
7. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika Operator niezwłocznie powiadamia o tym zarówno zgłaszającego, jak i Użytkownika, który zamieścił Treści Użytkownika podlegające zablokowaniu lub usunięciu, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
8. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika jako niezgodnych z Regulaminem lub odmowy zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika Operator, który zamieścił te Treści Użytkownika, lub zgłaszający mogą złożyć odwołanie na zasadach opisanych w § 5.
9. Operator zapewnia, że wszelkie odwołania dotyczące Treści Użytkownika nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany – za weryfikację zasadności zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika będzie odpowiadał personel Operatora.

#### **§ 4.**

##### **Sankcje za zamieszczanie Treści Użytkownika niezgodnych z Regulaminem**

1. Jeżeli Użytkownik narusza Regulamin, zamieszczając jakiegokolwiek Treści Użytkownika sprzeczne z Regulaminem, Operator może:
  - a) dokonać blokady Konta Użytkownika lub
  - b) trwale usunąć Konto Użytkownika lub
  - c) zawiesić Użytkownikowi korzystanie z określonych funkcjonalności lub
  - d) trwale uniemożliwić Użytkownikowi korzystanie z określonych funkcjonalności.
2. Wybór środka, o którym mowa w ust. 1, zależy od okoliczności sprawy oraz wagi naruszenia, jakiego dopuścił się Użytkownik podczas korzystania z systemów zarządzanych przez Operatora. Działania te pozostają niezależne od innych działań, jakie może podjąć Operator w stosunku do Treści Użytkownika, takich jak zablokowanie dostępu lub trwale usunięcie Treści Użytkownika.
3. Przy wyborze środka, o którym mowa w ust. 1, Operator działa z należyłą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należyтым uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron.
4. Blokada konta Użytkownika lub zawieszenie korzystania z określonych funkcjonalności systemu może nastąpić na okres od 1 do 90 dni. Po upływie tego czasu Operator przywraca dostęp do funkcjonalności systemu, które pozostawały zawieszane.
5. W przypadku zastosowania środka, o którym mowa w ust. 1, Użytkownik, wobec którego środek został zastosowany, może złożyć odwołanie na zasadach opisanych w § 5.
6. Operator zapewnia, że wszelkie odwołania dotyczące zastosowania środka, o którym mowa w ust. 1, nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany – za weryfikację zasadności zastosowania danego środka będzie odpowiadał personel Operatora.

#### **§ 5.**

##### **Procedura odwoławcza**

1. W przypadku, gdy:
  - a) Operator nie zablokował lub nie usunął Treści Użytkownika mimo zgłoszenia ze strony innego Użytkownika lub osoby trzeciej;
  - b) Treści Użytkownika zostały zablokowane lub usunięte niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - c) Operator zastosował wobec Użytkownika jakiegokolwiek sankcje związane z Treściami Użytkownika (zawieszenie lub zakończenie świadczenia Usług w ramach Portalu, zawieszenie lub usunięcie Konta Użytkownika itp.);

- Użytkownik, który opublikował Treści Użytkownika, lub osoba, która zgłosiła Treści Użytkownika do weryfikacji, może złożyć odwołanie.
2. Każda decyzja Operatora związana z Treściami Użytkownika musi zawierać uzasadnienie, które umożliwi złożenie odwołania – z wyjątkiem sytuacji, gdy Operator otrzyma nakaz związany z Treściami Użytkownika od odpowiedniej służby lub organu władzy publicznej. Uzasadnienie musi spełniać wymagania przewidziane w akcie o usługach cyfrowych (DSA) i obejmować takie informacje, jak:
    - a) wskazanie, czy decyzja obejmuje usunięcie Treści Użytkownika, uniemożliwienie dostępu do nich, depozycjonowanie lub ograniczenie widoczności Treści Użytkownika lub zawieszenie lub zakończenie płatności pieniężnych odnoszących się do takich Treści Użytkownika albo nakłada inne środki, o których mowa w Regulaminie, w odniesieniu do tych Treści Użytkownika, oraz, w stosownych przypadkach, zakres terytorialny decyzji i okres jej obowiązywania;
    - b) fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację, czy decyzję podjęto na podstawie zgłoszenia dokonanego przez innego Użytkownika lub osobę trzecią, czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z inicjatywy Operatora oraz, gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość zgłaszającego;
    - c) w stosownych przypadkach informację na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację, czy decyzję podjęto w odniesieniu do Treści Użytkownika wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych środków;
    - d) jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie niedozwolonych Treści Użytkownika, wskazanie podstawy prawnej lub podstawy umownej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się dane Treści Użytkownika za niedozwolone;
    - e) jasne i przyjazne dla Użytkownika informacje na temat przysługujących Użytkownikowi lub zgłaszającemu możliwości odwołania się od decyzji.
  3. Odwołanie można złożyć poprzez wysłanie odwołania:
    - a) na adres elektroniczny [biuro@wakacyjnyagent.pl](mailto:biuro@wakacyjnyagent.pl)
    - b) za pomocą formularza kontaktowego;
    - c) na piśmie, najlepiej listem poleconym – na adres Operatora.
  4. Odwołanie powinno zawierać:
    - a) imię i nazwisko (ewentualnie firmę) odwołującego;
    - b) dane kontaktowe;
    - c) szczegółowe uzasadnienie, dlaczego w opinii odwołującego decyzja Operatora była błędna i powinna zostać zmieniona.
  5. Po otrzymaniu odwołania Operator niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie – drogą elektroniczną, na podany adres elektroniczny.
  6. Odwołania są rozpatrywane w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia złożenia odwołania.

## **§ 6.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Jeżeli Operator poweźmie wiarygodne informacje o możliwości popełnienia przestępstwa lub wykroczenia przez Użytkownika, Operator jest uprawniony i zobowiązany do powiadomienia o tym odpowiednich służb lub organów władzy publicznej, a także przekazania im danych dotyczących Użytkownika. To samo dotyczy sytuacji, gdy służby lub organy władzy publicznej zwrócą się do Operatora o udostępnienie danych Użytkownika, w szczególności na potrzeby prowadzonych postępowań cywilnych lub karnych.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Treści Użytkownika zamieszczone w Portalu pod warunkiem że Operator:
  - a) nie ma faktycznej wiedzy o nielegalnej działalności lub nielegalnych Treściach Użytkownika, a w odniesieniu do roszczeń odszkodowawczych – nie wie o stanie faktycznym lub okolicznościach, które w sposób oczywisty świadczą o nielegalnej działalności lub nielegalnych Treściach Użytkownika; lub
  - b) podejmuje bezzwłocznie odpowiednie działania w celu usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do nielegalnych Treści Użytkownika, gdy uzyska taką wiedzę lub wiadomość.