

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Portal Turystyczny FreeTimeTravel



## 1. Postanowienia ogólne

1.1 Właścicielem serwisu [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl) jest Biuro Podróży TravelNeo Adriana Lisowska z siedzibą w Łazanach 259, 32-020 Wieliczka, NIP: 945-192-53-77, nr wpisu do ew. dział. gosp. 1165/2010, tel. 12 4466793, fax. 12 4431903, e-mail: [biuro@travelneo.pl](mailto:biuro@travelneo.pl).

1.2 Biuro Podróży TravelNeo ustala niniejszy regulamin na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zmianami) i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

1.3 Regulamin ten określa zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Biuro Podróży TravelNeo, warunki uzyskania informacji o ofercie turystycznej, dokonania rezerwacji i zakupu imprezy turystycznej.

1.4 Użytkownik korzystając z Serwisu automatycznie akceptuje warunki niniejszego Regulaminu i zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich zawartych w nim zasad.

## 2. Podstawowe definicje

2.1. FreeTimeTravel.pl - portal turystyczny zajmujący się sprzedażą usług turystycznych na stronie [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl)

2.2. Organizator - Biuro Podróży zwane też Tourooperatorem, które organizuje Imprezę Turystyczną, z którym BP TravelNeo posiada stosowną umowę agencyjną o stałej współpracy.

2.3. Agent – Biuro Podróży TravelNeo z siedzibą w Łazanach 259, 32-020 Wieliczka, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów posiadających koncesję w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.

2.4. Konsultant - pracownik Agenta, zajmuje się kompleksową obsługą Klienta, do którego obowiązków należy prezentowanie oferty, udzielanie wszelkich informacji dotyczących Usług Turystycznych.

2.5. Umowa - Umowa o świadczenie usług turystycznych, formularz zgłoszeniowy zawierający wszystkie dane dotyczące oferowanej Imprezy Turystycznej (data wyjazdu, świadczone usługi, cena imprezy) oraz dane wszystkich uczestników wyjazdu. Po jej podpisaniu oraz dokonaniu wpłaty przez Klienta kwoty wskazanej przez Konsultanta jest ona prawnie wiążąca dla obu stron. Integralną częścią umowy są Warunki Uczestnictwa danego Organizatora Turystyki.

2.6. Warunki Uczestnictwa - dokument, z którym Klient zobowiązany jest zapoznać się, przy zawarciu umowy. Reguluje on wzajemne prawa i obowiązki Klienta i Organizatora Turystyki. Warunki uczestnictwa dostępne są na stronie [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl) podczas zakładania rezerwacji, wysyłane Klientowi wraz z Umową e-mailem oraz udostępniane przez Konsultantów na każdą prośbę Klienta.

2.7. Klient - osoba zawierająca Umowę (dot. wybranej Imprezy Turystycznej), odpowiada prawnie za realizację umowy (płatności, wiarygodność danych itp.) lub kupująca ofertę turystyczną poprzez portal FreeTimeTravel.pl.

2.8. Uczestnik - osoba zgłoszona przez Klienta, która korzysta z wykupionych świadczeń.

2.9. Impreza Turystyczna - zbiór usług turystycznych tworzących całość - program, objętych wspólną ceną.

### **3. Oferty prezentowane na stronie [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl)**

3.1 Biuro Podróży TravelNeo na swoim portalu turystycznym FreeTimeTravel.pl prezentuje imprezy turystyczne, których organizatorami są Touroperatorzy, wyszczególnieni w zakładce Partnerzy.

3.2 Touroperatorzy związani są stosownymi umowami z Biurem Podróży TravelNeo Adriana Lisowska, które uprawniają TravelNeo do sprzedaży ich ofert.

3.3 Wszelkie informacje dotyczące ofert, warunki oraz ceny prezentowane na stronie [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl) dostarczane są bezpośrednio od Touroperatorów w niezmienionej formie.

3.4 Prezentowane na stronie internetowej [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl) informacje, materiały lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

3.5 Biuro Podróży TravelNeo nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od niego, nieprawidłowe pod względem technicznym działanie Serwisu oraz za przerwy w dostępności Serwisu, jak również za informację, za których dostarczenie odpowiedzialny jest Organizator główny. Nie ponosi także odpowiedzialności za zdarzenia zaistniałe podczas przeglądania Serwisu.

3.6. Ceny Usług Turystycznych prezentowanych na stronie [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl) są określone przez Organizatora i nie są zależne od Agenta.

3.7. Ceny podawane na [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl) mogą ulec zmianie m.in. z powodu zmian kursów walut lub z powodów określonych przez Organizatora. Konsultant potwierdzając ofertę ustala ostateczną cenę Imprezy Turystycznej.

3.8. W przypadku dokonania wpłaty zaliczkowej, ostateczna cena Imprezy Turystycznej w walucie obcej jest przeliczana po kursie dokonania ostatniej wpłaty według kursu sprzedaży pieniądza.

### **4. Proces wybierania oferty i rezerwacji imprezy turystycznej**

4.1 Użytkownik ma możliwość skorzystania z wyszukiwarki ofert turystycznych, dzięki której może zapoznać się ze szczegółami poszczególnych ofert, do których zalicza się: datę i miejsce wylotu, miejsce pobytu, czas trwania imprezy, opis hotelu i miejscowości docelowej, rodzaj pokoju oraz uzyskanie aktualnej kalkulacji to jest ustalenie wstępnej wysokości ceny imprez turystycznych.

4.2 Użytkownik może również skontaktować się z Konsultantem Biura Podróży TravelNeo lub złożyć zapytanie o ofertę wypełniając formularz wakacyjny.

4.3 Serwis umożliwia również złożenie wstępnej rezerwacji na wybraną przez Użytkownika imprezę turystyczną.

4.4 Dalszy proces rezerwacji odbywa się drogą mailową i telefoniczną przy pomocy Konsultanta. Szczegółowy opis rezerwacji znajduje się na stronie [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl) w zakładce: Jak rezerwować.

4.5 Podczas procesu rezerwacji Klienci otrzymują drogą elektroniczną Warunki Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Touroperatorów. Warunki Uczestnictwa określają m.in. możliwość rezerwacji a także odstąpienia od umowy przez Klienta. Podpisanie Umowy przez klienta równoważne jest z akceptacją w/w warunków.

4.6 Po dokonaniu przez Klienta rezerwacji wyjazdu i opłaceniu jej przy pomocy tradycyjnego przelewu bankowego lub za pomocą systemu Dotpay, konsultant Biura Podróży TravelNeo kontaktuje się z osobą zamawiającą w ciągu kilku godzin, w godzinach pracy biura, w celu potwierdzenia rezerwacji, po czym na wskazany przez Klienta adres mailowy zostaje przesłane potwierdzenie rezerwacji usługi turystycznej. Brak możliwości kontaktu z Klientem lub brak reakcji na nagrane wiadomości na poczcie głosowej podanego telefonu przez 24 godziny od wykonania pierwszego telefonu przez Konsultanta Biura Podróży TravelNeo będzie powodować automatyczne anulowanie dokonanej rezerwacji. Dokonanie zakupu w sklepie internetowym potwierdzone jest przez Biura Podróży TravelNeo w ciągu 48H, a w dni robocze w ciągu kilku godzin od zatwierdzenia płatności Klienta za imprezę turystyczną na adres poczty elektronicznej, wprowadzony przez Klienta do formularza zgłoszenia.

4.7 Dla wybranych ofert istnieje możliwość zamówienia usługi turystycznej wraz z uiszczeniem opłaty za nią poprzez system Dotpay na stronie [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl) – tak zwana rezerwacja on-line. Transakcja ta nie jest równoznaczna z rezerwacją miejsc na wybraną usługę turystyczną rezerwacja potwierdzana jest przez Konsultanta. Ze względu na dużą złożoność systemów rezerwacyjnych system nie ma możliwości automatycznie obsłużyć wszelkich przypadków, które mogą wystąpić podczas zakładania rezerwacji w systemie organizatora, dlatego na wypadek wystąpienia takich sytuacji obsługa przekazywana jest do biura agenta.

Przykładowe przypadki, kiedy nie ma możliwości rezerwacji pełnej na stronie serwisu:

- Rezerwacja dostępna jest tylko na zapytanie.
- Dane z formularza rezerwacji nie zawierają wszystkich informacji wymaganych przez operatora.
- Nastąpiła zmiana ceny względem ceny podanej przed założeniem rezerwacji.
- Brak możliwości założenia opcji lub rezerwacji stałej.
- Brak odpowiedzi z systemu organizatora (przyczyną może być np. brak połączenia internetowego).
- Wszelkie awarie systemowe, które mogą wystąpić na całej ścieżce rezerwacji.
- Termin wyjazdu rezerwowanej imprezy jest mniejszy lub równy 7dni

W przypadku rezerwacji ofert, dla których nie ma możliwości założenia pełnej rezerwacji poprzez system on-line, jak również Organizator tej imprezy nie pozwala na założenie rezerwacji wstępnej, konieczne jest dokonanie przedpłaty na wskazane przez Konsultanta konto. Po otrzymaniu potwierdzenia przelewu, rezerwacja zostanie założona w systemie. W przypadku braku miejsc, Konsultant zaproponuje alternatywną ofertę lub wpłacone środki zostaną zwrócone na wskazane konto bankowe w ciągu 1 dnia roboczego od momentu zaksięgowania wpłaty na naszym koncie.

## **5. Zapłata za rezerwację**

5.1 Agent dokona ostatecznej rezerwacji u Organizatora zamówienia wybranej przez Klienta Imprezy Turystycznej pod warunkiem dokonania wpłaty wymienionej w Umowie na wskazany numer konta przez Agentą bądź płatności on-line poprzez system Dotpay.

5.2. Pierwsza wpłata - zaliczka - w zależności od warunków uczestnictwa Organizatora wynosi od 20 % do 50% ceny imprezy. Pozostała wpłata od 40 do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy.

5.3. W przypadku, kiedy termin rezerwacji jest krótszy, niż data wpłaty całości Klient zobowiązany jest do wpłaty pełnej ceny imprezy.

5.4. W przypadku ofert last minute i ofert specjalnych, a przede wszystkim ostatnich miejsc w samolocie, gdy nie ma możliwości dokonywania wstępnych rezerwacji blokujących miejsca w systemach rezerwacyjnych, wtedy Klient zobowiązany jest do niezwłocznego przesłania umowy i dowodu wpłaty [ do 2 lub 4 godzin w zależności od oferty].

5.5. Zapłata za rezerwowaną imprezę odbywa się tradycyjnym przelewem bankowym bądź kartą kredytową przy współpracy z centrum autoryzacyjnym Dotpay. W przypadku rezerwacji on-line (patrz punkt 3.7) płatność za wybraną usługę turystyczną dokonywana jest on-line na stronie [www.freetimetravel.pl](http://www.freetimetravel.pl) poprzez system Dotpay.

5.6 Przelew należy wykonać na jedno z dwóch kont bankowych biura:

mBank: 37 1140 2004 0000 3802 6731 2972

ING Bank Śląski: 54 1050 1445 1000 0090 7239 2971

w tytule przelewu podając szczegóły rezerwowanej imprezy (nr rezerwacji, kierunek, data wyjazdu). Po dokonaniu przelewu, jego potwierdzenie Klient przesyła mailem na adres: [rezerwacje@freetimetravel.pl](mailto:rezerwacje@freetimetravel.pl) bądź faksem na nr (12) 4431903.

5.7 Autoryzacja transakcji zapłaty on-line dokonywana jest przez centrum autoryzacyjne Dotpay przy współpracy z bankiem, który wydał kartę płatniczą lub w którym umieszczone jest konto bankowe płacącego Klienta. Dane wprowadzone do formularza autoryzacji transakcji dotyczące posiadacza karty/konta (dane osobowe, numer karty/konta) przekazywane są bezpośrednio do

centrum autoryzacyjnego. Biuro Podróży TravelNeo nie gromadzi danych dotyczących kart i kont bankowych, którymi dokonywane są zapłaty za rezerwacje. Po dokonaniu transakcji bank, w którym dokonano płatności, blokuje środki pieniężne, stanowiące wpłatę za zarezerwowany wyjazd. Czynność ta jest niezależna od Biura Podróży TravelNeo.

5.8 W przypadku opłacenia zaliczki za dokonaną rezerwację, drugą ratę należy uiścić w podanym w potwierdzeniu dokonania zakupu terminie, przelewem na nr rachunku bankowego wskazanego przez Konsultanta, wprowadzając do opisu numer umowy udziału w imprezie. Klient, który nie wpłaci drugiej raty w określonym terminie na umowie ponosi skutki zgodnie z warunkami uczestnictwa Organizatora.

5.9 Istnieje również możliwość zapłaty za wczasy poprzez system ratalny Credit Agricole Bank Polska S.A.. Po wybraniu oferty, klient otrzymuje link do wniosku o kredyt, który wypełnia, a pracownik banku dopełnia z nim wszelkich formalności. Rezerwacja możliwa jest po otrzymaniu od banku informacji o podpisaniu umowy kredytowej. W przypadku kiedy po podpisaniu umowy okazuje się, że cena wycieczki uległa zmianie lub oferta uległa wyprzedaniu, Konsultant proponuje inną. Bank dopuszcza również możliwość bezkosztowej rezygnacji z umowy kredytowej w ciągu 14 dni od dnia otrzymania umowy.

5.10 Zakup wycieczki w Biurze Podróży TravelNeo może być dokonany wyłącznie przez pełnoletnie osoby fizyczne lub osoby prawne mające swój adres zamieszkania lub siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej będące właścicielem karty, którą dokonywana jest transakcja, a w przypadku przelewu – posiadacza rachunku bankowego.

## **6. Ochrona danych osobowych**

6.1 Dane wprowadzone przez Klienta (osobę zgłaszającą) do systemu rezerwacji miejsc przez Internet będą przetwarzane przez Biuro Podróży TravelNeo zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (tekst jednolity Dz.U nr 101 poz. 926 z 2002 r. z późniejszymi zmianami) oraz zgodnie z postanowieniami zawartymi w Warunkach Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Touroperatorów. Serwis ten posiada certyfikat SSL gwarantujący bezpieczeństwo powierzanych danych.

6.2 Administratorem danych osobowych jest Biuro Podróży TravelNeo oraz Organizator imprezy turystycznej, zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych - Dz.U. Nr 133, poz. 883 z późn. zm.). Dane osobowe są przechowywane i przetwarzane przez Biuro Podróży TravelNeo z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa, spełniających wymagania polskiego prawa. Użytkownicy Serwisu wyrażają zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Biuro Podróży TravelNeo w celach świadczenia usług przez Serwis oraz w celach marketingowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu prawidłowej realizacji usługi. W czasie, gdy dane będą przetwarzane, osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawienia.

## **7. Postanowienia końcowe**

7.1 W przypadku jeżeli do daty wyjazdu pozostaje mniej niż 6 dni, należy określoną kwotę pieniędzy przelać bezpośrednio na konto Biuro Podróży TravelNeo, wskazane przez Konsultanta, a potwierdzenie przelewu przesłać niezwłocznie faksem lub mailem. Ze względu na długotrwałe procedury, w takim przypadku nie ma możliwości zapłaty kartą kredytową.

7.2 Po dokonaniu zakupu w sklepie internetowym Klienta obowiązują dokumenty stanowiące integralną część Zgłoszenia-Umowy udziału w imprezie turystycznej:

- Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych Touroperatora, który organizuje imprezę turystyczną,
  - Informacje o warunkach ubezpieczenia,
  - Opis i program zarezerwowanej imprezy turystycznej,
- oraz aktualnie obowiązujące przepisy w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów zawieranych na odległość.

7.3 W przypadku zaistnienia nieprzewidzianej sytuacji uniemożliwiającej uczestnictwo Klienta i/lub uczestników w zakupionej Imprezie Turystycznej, Klient może zrezygnować z wyjazdu lub zmienić uczestników na zasadach określonych w zaakceptowanych Warunkach Uczestnictwa.

7.4. Warunki ubezpieczenia Klienta wykupującego Imprezę Turystyczną zawarte są w Warunkach Uczestnictwa danego Organizatora Turystyki. Zwyczajowo w przypadku Imprez Turystycznych Klient w cenie oferty jest ubezpieczony od kosztów leczenia - KL i na wypadek śmierci lub kalectwa – NNW. Klient może się dodatkowo ubezpieczyć od chorób przewlekłych, od kosztów rezygnacji – KR z imprezy lub podnieść kwoty gwarantowane z ubezpieczenia podstawowego będącego w cenie danej imprezy.

7.5 W sprawach nie uregulowanych powyższym dokumentem stosuje się odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego.

7.6 Miejsce i sposób składania reklamacji określają „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” obowiązujące dla danego sezonu turystycznego u Organizatora imprezy turystycznej, którą zakupił Klient.

7.7 Biuro Podróży TravelNeo i jego Konsultanci zobowiązują się do rzetelnego informowania i przedstawiania ofert turystycznych zgodnie z szczegółami przedstawionymi przez Organizatora, przekazania wpłat Klienta w wyznaczonym terminie (w odrębnych ustaleniach pomiędzy Agentem i Organizatorem) na konto Organizatora, do natychmiastowego informowania Klienta o jakichkolwiek zmianach dotyczących rezerwacji Imprezy Turystycznej oraz do niezwłocznego przekazywania Organizatorowi o wszystkich uwagach Klienta dotyczących imprez, a szczególnie reklamacji, roszczeń i skarg zgłoszonych przez Klienta zgodnie z terminami podanymi w Warunkach Uczestnictwa.

7.8 Odpowiedzialność Biura Podróży TravelNeo i jego Konsultantów jest ograniczona do odpowiedzialności za udzielone informacji, wywiązanie się z transferu wpłat Klienta. Zgodnie z przepisami prawa Agent nie ponosi odpowiedzialności za decyzje Touroperatora - Organizatora imprezy - w zakresie zmian w realizacji imprezy turystycznej. W przypadku wystąpienia takiej sytuacji Klient może zgłosić reklamację i przekazać ją do Organizatora lub do Agenta. Możliwe jest odwołanie Imprezy Turystycznej przez Organizatora z powodu określonego w Warunkach Uczestnictwa (np. niewystarczającej liczby uczestników). W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot dokonanych wpłat zgodnie z Warunkami Uczestnictwa, a Agent zobowiązuje się do przedstawienia Klientowi oferty zastępczej.

7.9 Za ważność dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy odpowiada Klient.

7.10 Zapytania i rozmowy z Konsultantem, otrzymane odpowiedzi i przekazane dane są aktualne w chwili ich podania przez Konsultanta. Ze względu na ogólnopolski charakter działalności wszystkich podmiotów, na ogólnopolską sprzedaż, zmiany kursów walut oraz samodzielne decyzje Organizatorów Turystyki podane szczegóły mogą ulec dezaktualizacji.

7.11 Użytkownicy Serwisu zobowiązują się, że nie będą podejmowali działań zmierzających do dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

7.12 Dodatkowe pytania, a także reklamacje związane z użytkowaniem Serwisu prosimy kierować do Operatora Serwisu: na adres do korespondencji: Biuro Podróży TravelNeo Adriana Lisowska, Łazany 259, 32-020 Wieliczka lub na adres mailowy uwagi@travelneo.pl.

7.13 Zmiany Regulaminu dokonywane będą przez Biuro Podróży TravelNeo poprzez zamieszczenie nowej treści Regulaminu na stronie internetowej [www.freetimetraavel.pl](http://www.freetimetraavel.pl). Zmieniony regulamin wchodzi w życie z chwilą zamieszczenia go na powyższej stronie.