

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

www.arkadia-wycieczki.pl

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania z serwisu internetowego dostępnego pod adresem www.arkadia-wycieczki.pl („Serwis”).
 2. Właścicielem i administratorem Serwisu jest Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o. z siedzibą w Kłocko 166A 98-200 Sieradz NIP: 8272331353 REGON: 5783934937, KRS: 0000982259 wpisanym do rejestru organizatorów turystyki prowadzonego przez Marszałka Województwa Łódzkiego, numer wpisu: 567, e-mail: kontakt@arkadia-wycieczki.pl, telefon: +48 727707207 („Administrator”).
 3. Każdy Użytkownik korzystający z Serwisu zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
 4. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie na stronie internetowej Serwisu w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.
 5. Korzystanie z Serwisu oznacza akceptację Regulaminu.
-

II. Podstawy prawne

1. Regulamin został opracowany na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności:
 - a. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 2020 poz. 1740 z późn. zm.),
 - b. ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 poz. 287 z późn. zm.),
 - c. ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2020 poz. 344 z późn. zm.),
 - d. ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2019 poz. 1781),
 - e. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.),
 - f. ustawy z dnia 24 listopada 2017 roku o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2020 poz. 2139 z późn. zm.).
-

II. Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a. **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych lub osoba, która nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych, lecz działa za zgodą opiekuna prawnego: osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z nadanymi prawami do czynności prawnych przez Ustawę,
 - b. **Podróżny** – osoba chcąca zawrzeć Umowę o udział w imprezie turystycznej lub wycieczce jednodniowej lub podróżującą na jej podstawie.
 - c. **Serwis** – strona internetowa www.arkadia-wycieczki.pl, umożliwiająca m.in. przeglądanie oferty, publikowanych treści, kontakt z biurem oraz dokonanie wstępnej rezerwacji.
 - d. **Umowa o funkcjonalność serwisu** – umowa zawierana pomiędzy Administratorem a użytkownikiem o korzystanie z funkcjonalności serwisu.
 - e. **Funkcjonalność serwisu** - świadczenie usług drogą elektroniczną przez serwis www.arkadia-wycieczki.pl
 - f. **Impreza Turystyczna** – połączenie co najmniej dwóch różnych usług turystycznych zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych.
 - g. **Wyjazdy jednodniowe** – wyjazdy bez noclegu, których czas trwania jest krótszy niż 24 godzin, dla których nie stosuje się przepisów ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 roku. Podstawa prawna Dz.U. 2017 poz. 2361 art. 3 ust. 3 oraz art. 5 ust. 2 z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych.

- h. **Rezerwacja** – zgłoszenie uczestnictwa w imprezie turystycznej dokonane przez Użytkownika poprzez Serwis.
 - i. **Umowa zgłoszenie** – umowa o udział w imprezie turystycznej lub wycieczce jednodniowej zawierana pomiędzy Podróżnym a Administratorem.
 - j. **Warunki Uczestnictwa** – odrębny dokument określający zasady udziału w organizowanych imprezach turystycznych lub wyjazdach jednodniowych.
 - k. **Formularz Kontaktowy / Rezerwacyjny** – funkcjonalność Serwisu umożliwiająca przesłanie danych do Administratora.
 - l. **Kodeks Cywilny**- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 2020 poz. 1740 z późn. zm.).
 - m. **Ustawa o Prawach Konsumenta** ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 poz. 287 z późn. zm.).
 - n. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2020 poz. 344 z późn. zm.).
 - o. **Ustawa o ochronie danych osobowych**- ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2019 poz. 1781).
 - p. **Rozporządzenie w sprawie ochrony osób fizycznych** - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).
 - q. **Ustawa i imprezach turystycznych**- ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U. 2020 poz. 2139 z późn. zm.).
-

III. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem Serwisu Administrator świadczy następujące usługi:
 - a. udostępnianie informacji o ofercie turystycznej,
 - b. umożliwienie przesłania zapytania przez formularz kontaktowy,
 - c. umożliwienie dokonania wstępnej rezerwacji,
 - d. umożliwienie subskrypcji newsletter.
 2. Korzystanie z usług Serwisu jest dobrowolne i nieodpłatne.
 3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z Serwisu.
-

IV. Warunki techniczne

1. Korzystanie z Serwisu wymaga:
 - a. urządzenia z dostępem do Internetu,
 - b. aktualnej przeglądarki internetowej,
 - c. włączonej obsługi plików cookies.
 2. Administrator nie gwarantuje pełnej funkcjonalności Serwisu na urządzeniach lub oprogramowaniu niespełniającym powyższych wymagań.
-

V. Rezerwacje i zawieranie umów

1. Zawarcie umowy z Organizatorem możliwe jest dla Klienta dysponującego następującymi wymaganiami technicznymi:
 - a. łącze internetowe,
 - b. przeglądarka internetowa umożliwiaющая wyświetlanie stron WWW,
 - c. aktywne konto e-mail.
2. Procedura zawierania umowy wygląda następująco: Klient wybiera propozycję wyjazdu ze strony Organizatora, wypełnia formularz rezerwacji przy wybranej ofercie, a następnie po kliknięciu „rezerwuj” dokonuje rezerwacji czasowej.

3. Po dokonaniu rezerwacji na wskazany adres e-mail zostanie przesłany wzór umowy wraz z kompletem dokumentów oraz danymi do płatności.
 4. Aby zapewnić sobie miejsce na zarezerwowanym wyjeździe, należy dokonać wpłaty zaliczki w wysokości 30–35% wartości umowy w ciągu 3 dni od rezerwacji. Brak wpłaty w tym czasie spowoduje automatyczne anulowanie rezerwacji.
 5. Wpłata zaliczki (30–35% wartości umowy) jest jednocześnie potwierdzeniem zawarcia umowy.
 6. Pozostałą kwotę należy uregulować najpóźniej 21 dni przed wyjazdem.
 7. Rezerwacja dotyczące udziału w imprezach turystycznych oraz wyjazdach jednodniowych mogą być składane 24/7 przez cały rok w zależności od dostępności miejsc.
 8. Szczegółowe zasady uczestnictwa, płatności, odstąpienia od umowy i reklamacji określają Warunki Uczestnictwa oraz przepisy ustawy o imprezach turystycznych.
-

VI. Płatności

1. Ceny atrakcji podawane są w **polskich złotych** (PLN)
 2. Metody płatności przy zawieranych umowach.
W ramach rezerwacji i umów Usługodawcy przysługuje wynagrodzenie zgodne z cenami podanymi w Serwisie. Ceny mają charakter **brutto** (zawierają VAT i cła). Uczestnik dokonuje płatności na nr rachunku bankowego wskazanego w umowie-zgłoszeniu.
 3. Jeśli Uczestnik nie uiści płatności w terminie 3 dni od rezerwacji, Usługodawca może wezwać go do zapłaty w terminie nie dłuższym niż 3 dni. Brak zapłaty po wezwaniu uprawnia Usługodawcę do anulowania rezerwacji i poinformowania Uczestnika e-mailowo lub telefonicznie.
 4. W przypadku opóźnienia w płatności przez Uczestnika będącego Przedsiębiorcą przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz koszty odzyskiwania należności zgodnie z ustawą z 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom.
-

VII. Odpowiedzialność i zastrzeżenia prawne

1. Administrator dokłada wszelkich starań, aby informacje zawarte w Serwisie były aktualne i rzetelne. Dane dotyczące ofert mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego, lecz są ofertą do zawarcia Umowy.
2. Administrator nie odpowiada za:
 - a. przerwy w działaniu Serwisu spowodowane pracami technicznymi, działaniem siły wyższej lub osób trzecich,
 - b. szkody powstałe w wyniku korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z Regulaminem,
 - c. decyzje Użytkownika podjęte na podstawie informacji zawartych w Serwisie bez konsultacji z Administratorem.
3. Administrator informuje, iż dane i materiały udostępnione przez SERWIS www.arkadia-wycieczki.pl są objęte prawami autorskimi, prawami do znaków towarowych, prawami do baz danych oraz prawami własności intelektualnej.
4. Korzystanie z Serwisu przez Użytkowników jest dopuszczalne wyłącznie w celach osobistych i niekomercyjnych. Administrator zakazuje stosowania jakichkolwiek zautomatyzowanych systemów lub oprogramowania służących do pozyskiwania danych z Serwisu w celach komercyjnych (tzw. „screen scraping”), a także udostępniania bądź obsługiwania łączy do Serwisu bez wcześniejszej, pisemnej zgody Administratora.
5. Jeśli Administrator uzyska informację o naruszeniu praw do informacji, danych lub materiałów przysługujących Administratorowi, wezwie Użytkownika do usunięcia skutków naruszeń na jego koszt. W przypadku nieuprawnionego korzystania z Serwisu Administrator zastrzega sobie prawo do podjęcia wszelkich koniecznych działań, w tym skierowania sprawy na drogę sądową. W razie niewykonania wezwania w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od jego doręczenia. Administrator może dochodzić wobec Użytkownika roszczeń z tytułu naruszenia praw do informacji, danych i materiałów.

6. Pomimo dołożenia wszelkich starań Administrator nie gwarantuje, że informacje dotyczące Imprez Turystycznych oraz ceny podawane w Serwisie są wolne od uchybień lub błędów, które nie mogą stanowić podstawy do zgłaszania roszczeń.
7. Dla prawidłowego funkcjonowania Serwisu mogą pojawiać się odwołania hipertekstowe prowadzące do zasobów internetowych podmiotów trzecich. W takim przypadku Użytkownik powinien zapoznać się z ograniczeniami prawnymi obowiązującymi w stosunku do tych zasobów.

VIII. Dane osobowe

1. Biuro Podróży Arkadia sp. z o.o. 98-200 Sieradz, Kłocko 166A jest administratorem danych osobowych Użytkowników.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z RODO oraz Ustawą o ochronie danych osobowych.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa Polityka Prywatności dostępna w Serwisie.

IX. Pliki cookies

1. Serwis korzysta z plików cookies w celu zapewnienia jego prawidłowego działania oraz analizy ruchu.
2. Każdy Użytkownik może zarządzać ustawieniami cookies poprzez swoją przeglądarkę internetową.
3. Serwis używa plików cookie, aby pomóc użytkownikom w sprawnej nawigacji i wykonywaniu określonych funkcji. Szczegółowe informacje na temat wszystkich plików cookie odpowiadających poszczególnym kategoriom zgody znajdują się poniżej.
4. Pliki cookie sklasyfikowane jako „niezbędne” są przechowywane w przeglądarce użytkownika, ponieważ są niezbędne do włączenia podstawowych funkcji witryny.
5. Korzystamy również z plików cookie innych firm, które pomagają nam analizować sposób korzystania ze strony przez użytkowników, a także przechowywać preferencje użytkownika oraz dostarczać mu istotnych dla niego treści i reklam. Tego typu pliki cookie będą przechowywane w przeglądarce tylko za uprzednią zgodą użytkownika.
6. Można włączyć lub wyłączyć niektóre lub wszystkie te pliki cookie, ale wyłączenie niektórych z nich może wpłynąć na jakość przeglądania.
7. **Zawsze aktywne**
 - a. Niezbędne pliki cookie mają kluczowe znaczenie dla podstawowych funkcji witryny i witryna nie będzie działać w zamierzony sposób bez nich. Pliki cookie nie przechowują żadnych danych umożliwiających identyfikację osoby.
8. Funkcjonalne pliki cookie pomagają wykonywać pewne funkcje, takie jak udostępnianie zawartości witryny na platformach mediów społecznościowych, zbieranie informacji zwrotnych i inne funkcje stron trzecich.
 - a. Analityczne pliki cookie służą do zrozumienia, w jaki sposób użytkownicy wchodzi w interakcję z witryną. Te pliki cookie pomagają dostarczać informacje o metrykach liczby odwiedzających, współczynniku odrzuceń, źródle ruchu itp.
 - b. Wydajnościowe pliki cookie służą do zrozumienia i analizy kluczowych wskaźników wydajności witryny, co pomaga zapewnić lepsze wrażenia użytkownika dla odwiedzających.
 - c. Reklamowe pliki cookie służą do dostarczania użytkownikom spersonalizowanych reklam w oparciu o strony, które odwiedzili wcześniej, oraz do analizowania skuteczności kampanii reklamowej.

X. Reklamacje

1. Administrator podejmuje działania mające na celu zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Serwisu, w zakresie wynikającym z aktualnej wiedzy technicznej oraz zobowiązuje się do usunięcia w możliwie najszybszym terminie wszelkich nieprawidłowości zgłoszonych przez Użytkowników.
2. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Administratora o wszelkich nieprawidłowościach w działaniu Serwisu.
3. Zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu Serwisu należy przelać na adres e-mail: kontakt@arkadia-wycieczki.pl

4. W zgłoszeniu reklamacyjnym Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, adres e-mail a także rodzaj oraz datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Serwisu.
 5. Informacja o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji zostanie przesłana Użytkownikowi drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 1, w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia.
 6. W przypadku sporu pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem dotyczącego zasadności odmowy uwzględnienia reklamacji, Użytkownikowi przysługuje prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów i dochodzenia roszczeń. Użytkownik może skorzystać z mediacji lub sądownictwa polubownego, składając do właściwej instytucji odpowiedni formularz – wniosek o mediację lub wniosek o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny. Lista przykładowych instytucji wraz z danymi kontaktowymi dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest unijna platforma ODR, umożliwiająca internetowe rozstrzyganie sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami.
 7. Reklamacje dotyczące wykonania Umowy należy składać zgodnie z postanowieniami Warunków Uczestnictwa.
-

XI. Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie.
2. Wszelkie zmiany obowiązują od momentu opublikowania ich w Serwisie.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji w Serwisie.