

REGULAMIN
**ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ, W TYM W
ZAKRESIE ZAWIERANIA UMÓW O UDZIAŁ W IMPREZACH
TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ MESTER TRAVEL
SP. Z O.O. W RAMACH PORTALU WWW.MESTERTRAVEL.PL**

SPIS TREŚCI:

- I. Informacje ogólne
- II. Kontakt z Organizatorem
- III. Zasady zawierania umów
- IV. Zasady płatności
- V. Wyłączenie zastosowania prawa odstąpienia od umowy
- VI. Reklamacje
- VII. Ochrona danych osobowych
- VIII. Zasady umieszczania opinii
- IX. Ochrona praw własności intelektualnej
- X. Obsługa plików Cookies
- XI. Postanowienia końcowe

I. Informacje ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: Regulamin) określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez MESTER TRAVEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Poznaniu, przy ul. 27 Grudnia 17/19/ lok. 509, 61-737 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001203349, kapitał zakładowy: 10.000,00 złotych, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 7831940436, REGON 543147990, posiadającym wpis do rejestru organizatorów turystyki i podmiotów ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Wielkopolskiego nr 1178, (numer ewidencyjny w rejestrze: 43177) zwany dalej: Organizatorem, w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na zawieraniu umów o udział w imprezie turystycznej za pośrednictwem portalu, a także prowadzeniem samego portalu: www.mestertravel.pl.

2. Organizator prowadzi działalność pod stacjonarnym adresem: ul. 27 Grudnia 17/19/ lok. 509, 61-737 Poznań

3. Organizator świadczy za pośrednictwem Portalu internetowego następujące usługi elektroniczne:

- a) udostępnia propozycje imprez turystycznych oraz wpisów o charakterze edukacyjnym (blog/aktualności);
- b) udostępnia formularz zgłoszeniowy, który stanowi podstawę kontaktu Klienta z Organizatorem w celu przesłania przez Organizatora Klientowi propozycji zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej oraz ewentualnie związanej z tą umową umowy ubezpieczenia, stanowiące następnie podstawę do zawarcia umowy drogą złożenia oferty i jej przyjęcia przez e-mail;
- c) Formularz kontaktowy – umożliwienie przysyłania zapytań ogólnych dotyczących działalności Organizatora;
- d) przysyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną (Newsletter) – o ile Klient wyraził na to odrębną zgodę;
- e) umożliwienie zapoznania się z opiniami o usługach Organizatora oraz przysyłanie własnych opinii na zasadach określonych w Regulaminie;
- f) Interaktywna automatyzacja tj. prowadzenie komunikacji za pośrednictwem narzędzi typu chatbot lub prowadzenie komunikacji za pośrednictwem powiązanych profili w mediach społecznościowych.

4. Przez użyte w Regulaminie poniższe określenia należy rozumieć:

1. **Klient** – osoba korzystająca z niniejszej strony internetowej,
2. **Umowa** – umowa zawierana między Organizatorem a Klientem, w tym umowa o udział w imprezie turystycznej w rozumieniu Ustawy, zawierana między Organizatorem a Klientem;
3. **Ustawa** – ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych,
4. **Portal** – strona internetowa Organizatora dostępna pod adresem: **www.mestertravel.pl**.

II. Kontakt z Organizatorem

Bezpośredni kontakt Klienta z Organizatorem we wszelkich sprawach związanych z działalnością Portalu oraz oferowanymi usługami jest możliwy:

1. **Drogą telefoniczną** pod numerem: (+48) 455 526 843.
2. **Przez adres poczty elektronicznej:** kontakt@mestertravel.pl.
3. **Drogą pocztową** na adres: ul. 27 Grudnia 17/19/ lok. 509, 61-737 Poznań.

III. Zasady zawierania umów

1. Zawarcie Umowy oraz korzystanie z usług Portalu jest możliwe dla Klienta spełniającego następujące minimalne wymagania techniczne:

- 1) dostęp do urządzenia z połączeniem z siecią Internet (szerokopasmowe łącze internetowe);
- 2) zainstalowana przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie stron www (np. Firefox, Chrome, Opera, Safari, Internet Explorer 11 lub nowsze wersje);
- 3) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail);
- 4) włączona obsługa plików cookies oraz JavaScript.

2. Procedura zawarcia umowy przebiega w następujący sposób:

A) Rozpocznij wyszukiwanie interesującej Cię wycieczki:

1. Wyszukanie i Wybór Propozycji

- a. **Znajdź propozycje imprez turystycznych:** Wejdź na stronę **mestertravel.pl** i wyszukaj interesującą Cię propozycję.
- b. **Sprawdź Szczegóły:** Po wybraniu interesującej Cię propozycji, kliknij **SZCZEGÓŁY** lub inny podobny komunikat, aby poznać szczegóły, w tym ceny, terminy, opis propozycji i inne materiały z nią związane.

2. Wybierz Termin: Na stronie z **OPISEM IMPREZY** wybierz odpowiedni termin wycieczki.

3. Rozpocznij Rezerwację: Kliknij przycisk **REZERWUJ**.

B) Uzupełnianie Formularza Rezerwacyjnego

1. Dane Osoby Zgłaszającej: Wypełnij sekcję dotyczącą Osoby Zgłaszającej.

- o **Wymagane dane (obowiązkowe):** imię, nazwisko, nr telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania (ulica, nr domu, nr mieszkania – jeśli jest, kod pocztowy, miejscowość),
- o **Wymogi:** Osoba Zgłaszająca musi być **pełnoletnia** (może to być rodzic/opiekun prawny w przypadku podróży z dziećmi lub pełnoletni uczestnik).
- o **Uwaga:** Faktury są standardowo wystawiane na dane Osoby Zgłaszającej. Jeśli potrzebujesz faktury na firmę, zaznacz odpowiednią opcję w formularzu rezerwacyjnym. Możesz też skontaktować się z nami wcześniej w celu omówienia tej kwestii.

2. Dane Uczestników: Uzupełnij dane wszystkich uczestników imprezy turystycznej:

- o **Pamiętaj:** Jeśli Osoba Zgłaszająca jest uczestnikiem, musi wpisać siebie również w tej sekcji.
- o **Wymagane dane dla uczestnika:** imię, nazwisko, nr telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania (ulica, nr domu, nr mieszkania – jeśli jest, kod pocztowy, miejscowość),
- o nr dowodu osobistego lub paszportu, data wydania i termin ważności dokumentu
- o data urodzenia uczestnika (ROK-MIESIĄC-DZIEŃ).

3. **Wybór Świadczeń:** Wybierz opcje dodatkowe, jeżeli Cię interesują, np. rozszerzenie standardowego ubezpieczenia lub wykupienie ubezpieczenia od rezygnacji.

C) Potwierdzenie i Zgłoszenie Rezerwacji Wstępnej

1. **Zapoznanie, akceptacja i zaznaczenie wymaganych checkboxów:** Sprawdź, czy wszystkie dane są poprawne, a następnie zapoznaj się i **zaakceptuj** Ogólne Warunki Uczestnictwa (OWU), Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, Standardowy Formularz Informacyjny, Klauzule Informacyjną RODO oraz Politykę prywatności i plików cookies, a także Wzór Umowy - Zgłoszenie, OWU Ubezpieczenia
2. **Zakończenie Formularza:** Kliknij przycisk **REZERWUJ**.
3. **Status Rezerwacji: Po kliknięciu** pojawi się podziękowanie i informacja o dokonaniu **WSTĘPNEJ REZERWACJI**.

D) Weryfikacja przez Biuro i Dalsze Kroki

1. **Weryfikacja przez Biuro:** Pracownik Mester Travel sp. z o.o. sprawdza dostępność miejsc, lotów oraz inne kwestie organizacyjne.
2. **Potwierdzenie Wstępnej Rezerwacji E-mail:** Po weryfikacji przez pracownika Mester Travel otrzymasz e-mail z potwierdzeniem wstępnej rezerwacji na podany adres e-mail, zawierający:
 - Instrukcję dalszego postępowania
 - Program imprezy turystycznej
 - Informacja o dokumentach podróŜnych i wymaganiach zdrowotnych
 - Umowę - Zgłoszenie
 - Ogólne Warunki Uczestnictwa
 - Klauzulę Informacyjną RODO
 - Standardowy Formularz Informacyjny
 - Ogólne Warunki Ubezpieczenia
3. **Płatność (Zaliczka/Całość):**
 - Postępuj zgodnie z **INSTRUKCJĄ DALSZEGO POSTĘPOWANIA** – zapoznaj się z dokumentami, sprawdź raz jeszcze dane podróŜnych oraz wpłać zaliczkę lub całość przelewem na podany numer konta do dnia wskazanego **w UMOWIE - ZGŁOSZENIA**.
 - **Ważność Rezerwacji Wstępnej:** Rezerwacja wstępna jest ważna do dnia wymaganego do wpłaty zaliczki/całości (zwykle od 2 dni do tygodnia od potwierdzenia wstępnej rezerwacji) – **sprawdź datę w UMOWIE - ZGŁOSZENIE lub w treści e-maila**.

- **Anulacja:** Brak wpłaty zaliczki lub pełnej kwoty do podanej daty spowoduje **anulowanie Rezerwacji Wstępnej** (liczy się data wpływu pieniędzy na konto biura).

E) Status Końcowy i Umowa

- 1. POTWIERDZENIE Rezerwacji:** Twoja rezerwacja ma status **WSTĘPNEJ** do momentu zaksięgowania wpłaty zaliczki lub pełnej kwoty. Pracownik biura wyśle e-mailowe **POTWIERDZENIE** po zaksięgowaniu wpłaty.
- 2. Umowa:** Do e-maila z POTWIERDZENIEM dołączana jest ostateczna UMOWA - ZGŁOSZENIE oraz pozostałe, wcześniej wysłane dokumenty.
 - **Zawarcie Umowy:** Nie musisz podpisywać fizycznie Umowy. Umowa zostaje zawarta w chwili **wpłacenia przedpłaty lub całej ceny imprezy**.
 - Opłacenie rezerwacji jest równoznaczne z **akceptacją Umowy-Zgłoszenie** wraz z pozostałymi dokumentami.

Zastrzeżenia:

Brak Miejsc: W przypadku braku miejsc wpłacona kwota zostanie zwrócona na konto lub uzyskasz możliwość zapisania się na inny termin/wycieczkę. W tej sprawie pracownik biura Mester Travel skontaktuje się z Tobą.

Odpowiedzialność za dane: Uczestnik/Osoba Zgłaszająca jest odpowiedzialny/a za poprawność i kompletność wszystkich wprowadzonych danych. Wszelkie koszty wynikające z konieczności korekty tych danych po dokonaniu rezerwacji, w tym opłaty administracyjne lub zmiany w dokumentach podróży, obciążają Uczestnika/Osobę Zgłaszającą.

SPAM: Jednocześnie informujemy, że nie ponosimy odpowiedzialności za wiadomości e-mail, które zostaną zakwalifikowane jako SPAM przez skrzynkę pocztową klienta. **Prosimy o regularne sprawdzanie folderu SPAM.**

Zastrzeżenie dot. osoby posiadające inne obywatelstwo niż polskie: W przypadku gdy uczestnikiem wyjazdu ma być osoba posiadająca inne obywatelstwo niż polskie, Klient zawierający umowę jest zobowiązany przed zawarciem umowy do kontaktu telefonicznego lub mailowego z Organizatorem celem przekazania aktualnych informacji wizowych.

IV. Zasady płatności

1. Ceny za usługi oraz imprezy turystyczne prezentowane w Portalu mają charakter propozycji. Wiążąca cena zostaje wskazana w ofercie przesyłanej drogą elektroniczną wraz z potwierdzeniem wstępnej rezerwacji.

- 2.** Ceny podawane są w kwotach brutto. Podstawową walutą rozliczeniową jest złoty polski (PLN), chyba że dokumentacja przesłana Klientowi w toku procesu rezerwacji stanowi inaczej.
- 3.** Organizator prowadzi wyłącznie bezgotówkowy obrót środkami pieniężnymi. Płatności mogą być dokonywane: a) przelewem na rachunek bankowy Organizatora wskazany w dokumentach rezerwacyjnych; b) za pośrednictwem innych metod płatności bezgotówkowych (np. płatności elektroniczne), o ile zostaną one udostępnione Klientowi w procesie zawierania Umowy.
- 4.** Klient zobowiązany jest do dokonania płatności w terminach ściśle określonych w e-mailu z potwierdzeniem wstępnej rezerwacji oraz w dokumencie Umowa-Zgłoszenie.
- 5.** Za dzień zapłaty uznaje się datę uznania (wpływu) pełnej kwoty środków na rachunku bankowym Organizatora.
- 6.** Brak wpłaty zaliczki lub pełnej kwoty w wyznaczonym terminie skutkuje automatycznym anulowaniem Rezerwacji Wstępnej.

V. Wyłączenie zastosowania prawa odstąpienia od umowy

Organizator informuje, że z uwagi na rodzaj zawieranych umów, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Klientowi nie przysługuje wskazane w art. 27 tej ustawy prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów. Zasady rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz ewentualne koszty z tym związane (opłaty za odstąpienie) są szczegółowo określone w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa (OWU).

VI. Reklamacje

- 1.** Reklamacje związane z korzystaniem z usług portalu należy składać poprzez przesłanie wiadomości Organizatorowi na adres e-mail: kontakt@mestertravel.pl Organizatora lub na wskazany wyżej adres stacjonarny. Organizator, z zastrzeżeniem ust. 2, udziela odpowiedzi na reklamacje Klientów w terminie 30 dni od jej otrzymania. Odpowiedź udzielana jest pisemnie lub na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej.
- 2.** W przypadku reklamacji składanych na podstawie Ustawy, zastosowanie znajdują zasady w niej określone.
- 3.** W zakresie w jakim spór wynikający z niniejszej umowy może mieć charakter konsumencki, Organizator informuje, że o ile nie ma to charakteru obowiązkowego w świetle obowiązującego prawa, spory wynikające z niniejszej umowy nie mogą być rozpatrywane w oparciu o metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

VII. Ochrona danych osobowych

- 1.** Administratorem danych osobowych Klienta i osób w imieniu których zawiera on umowy jest Organizator: Mester Travel sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu. Administrator zbiera, przetwarza i przechowuje następujące dane Klienta oraz Uczestników wskazane w procesie rezerwacji, w szczególności: imiona, nazwiska, daty urodzenia, dane kontaktowe oraz numery dokumentów tożsamości, w tym również dane dotyczące dokumentów tożsamości niezbędne do realizacji przewozów lotniczych/przekroczenia granic.
- 2.** Przetwarzanie danych osobowych ww. osób odbywa się w celu realizacji umowy, prawnie uzasadnionych interesów Administratora (w tym dochodzenia roszczeń) lub w innych celach zgodnie z wyrażoną zgodą, jeśli zgoda taka została wyrażona i stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych.
- 3.** Przetwarzanie danych osobowych ww. osób będzie trwało nie dłużej niż jest to konieczne do realizacji określonych celów. Okres przechowywania danych osobowych jest ustalony w ścisłej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.
- 4.** Dane osobowe ww. osób mogą zostać udostępnione na podstawie przepisów prawa, prawnie uzasadnionych interesów administratora lub w celu realizacji umowy podmiotom przetwarzającym - firmom świadczącym usługi na zlecenie Administratora, którym zleca on czynności wymagające przetwarzania danych, w szczególności w zakresie usług księgowych, IT oraz firmom ubezpieczeniowym.
- 5.** Podanie przez Klienta danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia umowy i prawidłowej realizacji usługi.
- 6.** Dane osobowe Klienta mogą zostać udostępnione podmiotom wspierającym Organizatora w realizacji usług (księgowość, IT, ubezpieczenia, banki, podmioty realizujące usługi turystyczne). Ze względu na korzystanie z zaawansowanych narzędzi komunikacji (m.in. ManyChat) oraz systemów analitycznych, pełna i aktualna lista odbiorców danych (w tym procesorów i podprocesorów technicznych działających w EOG oraz poza nim) znajduje się w Polityce prywatności i plików cookies dostępnej na stronie www.mestertravel.pl.
- 7.** Ww. osobom przysługuje prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia swoich danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Ww. osoby mają prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeśli to właśnie zgoda stanowi właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych. Jeżeli posiadane dane przetwarzane są na potrzeby realizacji innych celów (np. realizacji umowy, dochodzenia roszczeń), mimo wycofania zgody mogą być dalej przetwarzane na innej podstawie prawnej.

VIII. Zasady umieszczania opinii

- 1.** Na Portalu prezentowane są dwa rodzaje opinii o usługach Organizatora:

A) Opinie z systemów zewnętrznych (np. Google, Facebook): Są to wybrane opinie pobierane za pomocą wtyczek/widgetów lub innych programów. Organizator informuje, że nie posiada technicznej

możliwości automatycznej weryfikacji tożsamości autora opinii przed jej publikacją w systemie zewnętrznym, gdyż proces ten leży po stronie dostawcy danej platformy. Niemniej jednak Organizator na bieżąco monitoruje publikowane opinie oraz weryfikuje ich rzetelność poprzez porównanie danych autorów z bazą Klientów i Kontrahentów. W przypadku stwierdzenia, że opinia pochodzi od osoby, która nie korzystała z usług Organizatora, podejmuje on działania wyjaśniające, w tym dokonuje stosownych zgłoszeń do administratorów danej platformy lub zamieszcza odpowiedni komentarz pod opinią zgodnie z Zasadami prezentowania treści i opinii na stronie www.mestertravel.pl.

B) Opinie zbierane bezpośrednio: Opinie przesyłane drogą mailową, wideo lub przez formularze Organizatora są weryfikowane poprzez sprawdzenie ich zgodności z bazą Klientów, którzy zawarli umowę z Mester Travel. Szczegółowe zasady weryfikacji i prezentowania opinii znajdują się w odrębnym dokumencie: „Zasady prezentowania treści i opinii” dostępnym na stronie.

2. Zamieszczane w mediach społecznościowych Organizatora opinie użytkowników tych mediów na temat usług Organizatora nie są weryfikowane pod kątem tego, czy rzeczywiście zostały przedstawione przez osobę, która brała udział w imprezach turystycznych organizowanych przez Organizatora. Tego rodzaju opinie nie powinny naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa ani praw osób trzecich, jak również dobrych obyczajów. Klient ponosi odpowiedzialność za treść umieszczanej przez niego opinii. Opinia Klienta jest publikowana po weryfikacji przez Organizatora w zakresie zgodności jej treści z niniejszymi zasadami. Decyzja w tym zakresie jest podejmowana przez Organizatora w terminie 3 dni od otrzymania, o czym Klient jest poinformowany. W przypadku decyzji negatywnej decyzja zawiera uzasadnienie. W przypadku gdy Klient nie zgadza się z tym uzasadnieniem, może odwołać się od decyzji Organizatora. Po otrzymaniu odwołania Organizator w terminie do 14 dni informuje Klienta o sposobie rozpatrzenia odwołania. W przypadku negatywnego rozpatrzenia Organizator decyzję tę uzasadnia.

3. W przypadku gdy Klient uzna, iż opublikowana opinia zagraża lub narusza jego prawa lub z innego powodu nie powinna być zamieszczona, powinien powiadomić Organizatora o potencjalnym zagrożeniu lub naruszeniu. Po otrzymaniu zgłoszenia Organizator niezwłocznie podejmuje działania w celu oceny tego, czy istnieją podstawy do usunięcia opinii.

IX. Ochrona praw własności intelektualnej

1. Wszelkie materiały zamieszczone w serwisie, takie jak teksty, grafiki, zdjęcia, programy imprez turystycznych i inne treści, są własnością Organizatora lub Organizator posiada do nich prawa upoważniające do korzystania z nich w tej sposób. Materiał te są chronione prawem autorskim.

2. Klient ani inne osoby nie ma prawa do kopiowania, rozpowszechniania ani wykorzystywania tych materiałów bez pisemnej zgody Organizatora.

3. Naruszenie powyższych zasad może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną.

X. Obsługa plików Cookies

- 1.** Klient wyraża zgodę na używanie plików Cookies, zgodnie z aktualnymi ustawieniami przeglądarki. Jeżeli Klient nie wyraża zgody na korzystanie z plików Cookies, może w każdej chwili zmienić ustawienia.
- 2.** Portal korzysta z plików cookies w celu zapewnienia prawidłowego działania serwisu oraz w celach analitycznych i marketingowych (szczegóły dotyczące narzędzi takich jak Google Analytics czy ManyChat znajdują się w Polityce Prywatności). Szczegółowe zasady zarządzania plikami cookies, w tym ich blokowania, opisane są w dokumencie Polityka prywatności i plików cookies dostępnym na stronie www.mestertravel.pl.

XI. Postanowienia końcowe

- 1.** Zakazuje się dostarczania przez Klienta w związku z korzystaniem z Portalu treści o charakterze bezprawnym.
- 2.** W związku z korzystaniem z usług portalu nie istnieją żadne szczególne zagrożenia. Organizator zwraca jednak uwagę, że korzystanie z Portalu w związku ze świadczonymi przez Organizatora usługami może wiązać się z ogólnym zagrożeniem po stronie Klienta jako użytkownika Internetu.
- 3.** We wszelkich sprawach nie uregulowanych w powyższym regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych aktów prawa powszechnie obowiązujących.
- 4.** Ewentualne spory wynikające z korzystania z Portalu lub zawartych Umów będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny właściwy dla siedziby Organizatora w Poznaniu, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
- 5.** Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostanie uznane za nieważne na mocy prawomocnego orzeczenia sądu, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie www.mestertravel.pl