

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

I. Definicje

Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu Internetowego

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Biuro Obsługi Klienta** - jednostka organizacyjna Operatora świadcząca usługę doradztwa w zakresie wyboru i dokonywania czynności formalnych związanych z rezerwacją imprezy turystycznej. Godziny pracy oraz dane kontaktowe do Biura Obsługi Klienta są podane na stronie www.egzotyka.tv
2. **Konto** – konto Użytkownika założone przez niego w Serwisie zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie,
3. **Opinia** – opinia Klientów o imprezach turystycznych lub jakości usług świadczonych z wykorzystaniem Serwisu.
4. **Impreza Turystyczna (Impreza)** – połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, spełniające warunki, o których mowa w art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach (zwana dalej „Ustawą”).
5. **Usługa Turystyczna** - jest to usługa świadczona podróżnym, która nie stanowi integralnej części usług wskazanych w pkt 4 powyżej.
6. **Ogólne Warunki Uczestnictwa (OWU)** - określone przez Operatora zasady i warunki korzystania z usług przez niego świadczonych stanowiące integralną część Umowy o świadczenie usług turystycznych (Umowy) wraz z sekcją Uwagi o Podróżowaniu.
7. **Prestige Tours** - PRESTIGE TOURS & INCENTIVE Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, ul. Lubicz 3, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy KRS pod numerem: 0000260339, posiadającą NIP: 6762326890; REGON:120294017 telefony: +48 12 633 04 60, +48 600 912 900, email: office@prestigetours.pl
8. **Płatność** – opłata za wszystkie usługi wskazane przez Użytkownika i zestawione w Rezerwacji.
9. **Płatność Online** - płatność za pomocą sieci Internet, zainicjowana bezpośrednio w Systemie Rezerwacji w procesie składania Zamówienia, lub zainicjowana przez pracownika Biura Obsługi Klienta na żądanie Użytkownika. Płatność online jest realizowana za pośrednictwem systemów płatniczych podmiotów zewnętrznych specjalizujących się w obsłudze płatności elektronicznych, których zadaniem jest inicjacja procesu płatności w systemie informatycznym banku lub operatora karty płatniczej Użytkownika, weryfikacja realizacji płatności i przesłanie jej potwierdzenia lub odrzucenia do Systemu Rezerwacji.
10. **Uwagi o Podróżowaniu** – jest to uzupełnienie informacji podanych w OWU.
11. **Rezerwacja** - posiadająca unikalny numer sprawa, tworzona w Systemie Rezerwacji na podstawie kryteriów wyboru Imprezy oraz danych osobowych Uczestników podanych przez Użytkownika w Zamówieniu. Numer Rezerwacji jest tworzony na potrzeby Prestige Tours i nie jest tożsamy z numerem rezerwacji w liniach lotniczych, hotelach itp.
12. **Portal** – stronę główną znajdującą się pod adresem www.egzotyka.tv oraz jej podstrony, przez które można uzyskać dostęp do Serwisu.

13. **Serwis** – serwis Prestige Tours, do którego można uzyskać dostęp poprzez Portal. Jednym z komponentów Serwisu jest System Rezerwacji.
14. **System Płatności Online** – zespół usług internetowych, umożliwiających Użytkownikowi dokonanie Płatności na rzecz Operatora.
15. **System Rezerwacji** - internetowy system rezerwacji Imprez turystycznych udostępniony Użytkownikowi w Serwisie, umożliwiający wyszukanie imprez o zadanych parametrach i w żądanych terminach. Wejście do Systemu Rezerwacji jest oznaczone „Rezerwuj”
16. **Termin Płatności** – termin, w którym należność Użytkownika wobec Prestige Tours, związana z zakupem Imprezy Turystycznej, powinna znaleźć się na rachunku bankowym Prestige Tours, lub odnotowana w Systemie Płatności Online jako wykonana.
17. **Termin Ważności Rezerwacji Wstępnej** – termin, do którego Użytkownik może potwierdzić udział w imprezie turystycznej przez zawarcie Umowy, wg zasad określonych w OWU.
18. **Podróżny (Uczestnik)** – każdy, kto chce zawrzeć Umowę lub jest uprawniony do podróżowania na podstawie Umowy zawartej w zakresie stosowania Ustawy.
19. **Umowa o udział w imprezie turystycznej (Umowa)** – umowa dotycząca imprezy turystycznej jako całości lub, jeżeli impreza turystyczna jest realizowana na podstawie odrębnych umów, wszystkie umowy obejmujące poszczególne usługi turystyczne w ramach tej samej imprezy turystycznej.
20. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające podróżnemu lub przedsiębiorcy turystycznemu przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
21. **Użytkownik** – osoba uzyskująca dostęp i korzystająca z Serwisu za pomocą Portalu lub Aplikacji Mobilnej.
22. **Zamówienie** – ogół danych, niezbędnych do Rezerwacji lub Rezerwacji Wstępnej Imprezy, przesłany przez Użytkownika do Prestige Tours za pośrednictwem Systemu Rezerwacji, poczty email na adres skrzynki pocztowej Prestige Tours, formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie

II. Postanowienia ogólne

1. Każdy Użytkownik z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Serwisu, zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu. Akceptacja jego warunków stanowi wiążącą zgodę Użytkownika na świadczenie mu usługi przez Operatora na zasadach w nim przewidzianych.
2. Zabronione jest dodawanie do Serwisu jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, czyli naruszających przepisy prawa, zasady współżycia społecznego lub dobra osobiste osób trzecich.

III. Warunki techniczne korzystania Portalu

1. Do korzystania z Serwisu za pośrednictwem Portalu nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Użytkownika. Wystarczający jest dostęp do Internetu oraz standardowy system operacyjny i aktualna wersja standardowej przeglądarki internetowej.
2. Prestige Tours nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzenia, systemu operacyjnego lub przeglądarki Użytkownika, w tym w

szczegółności wszelkich rozszerzeń, dodatków i programów zainstalowanych w systemie operacyjnym lub przeglądarce Użytkownika.

3. Możliwe jest skasowanie plików cookies poprzez odpowiednie opcje dostępne w Urządzeniu, komputerze lub za pomocą innego oprogramowania

IV. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Serwis

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Prestige Tours na rzecz Użytkowników usług, które polegają na umożliwieniu im m.in.:
 - a. stworzenia Konta w Serwisie,
 - b. korzystania z możliwości udostępnionych za pośrednictwem Portalu, a zwłaszcza możliwości:
 - Zapoznania się z dokumentami związanymi z zawarciem Umowy m.in. OWU wraz z sekcją Uwagi o Podróżowaniu, Warunkami Ubezpieczenia Podróżnego oraz Standardowym Formularzem Informacyjnym;
 - Przejścia do Systemu Rezerwacji;
 - Sprawdzenia adresów i danych kontaktowych biur Prestige Tours;
 - Przesłania wiadomości do Prestige Tours za pomocą formularza kontaktowego;
 - Zapoznania się z ofertą turystyczną Prestige Tours;
 - Wyszukania ofert Imprez organizowanych przez Prestige Tours według podanych przez Użytkownika kryteriów;
 - Zgłoszenia chęci otrzymywania informacji o aktualnych promocjach oraz innych informacji, w tym informacji handlowych za pomocą wiadomości email;
 - Zapoznania się z opisem katalogowym Imprez;
 - Przedstawienia kalkulacji cen;
 - Dokonania Rezerwacji Wstępnej;
 - Dokonania Rezerwacji wraz z wprowadzeniem danych uczestników;
 - Dokonania Płatności;
 - Dodawania Opinii o Imprezach;
 - Zawierania Umów.
2. Serwis jest dostępny 24h na dobę oraz 7 dni w tygodniu.
3. Szczegółowe warunki zawarcia Umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej w szczególności: płatności, praw i obowiązków Uczestników, reklamacji, rezygnacji z imprezy turystycznej lub zmiany terminu określone są w OWU wraz z sekcją Uwagi o Podróżowaniu.

V. Newsletter

1. Prestige Tours umożliwia Użytkownikowi otrzymywanie informacji o aktualnych promocjach oraz informacji na temat oferty Prestige Tours, przewoźnika i innych partnerów handlowych za pomocą wiadomości email.
2. Aby otrzymywać informacje, o których mowa powyżej, Użytkownik musi wyrazić zgodę przez bezpośrednią rejestrację na jednym z formularzy subskrypcji w Serwisie. Użytkownik może w każdym momencie zrezygnować z otrzymywania informacji w ramach subskrypcji, przez:
 1. Kliknięcie odpowiedniego odnośnika w treści wiadomości email,

2. Przesłanie wiadomości email z żądaniem zaprzestania wysyłania określonych informacji do Biura Obsługi Klienta.

VI. Założenie Konta

1. Korzystanie z funkcjonalności Serwisu może nastąpić bez zakładania Konta albo po jego założeniu.
2. Osoba chcąca zawrzeć ze Prestige Tours umowę o założenie Konta powinna kliknąć zakładkę „Strefa Klienta”, służącą do logowania się na Konto, która jest dostępna w dolnej części strony www.egzotyka.tv
3. Następnie należy wypełnić formularz rejestracji i podać w nim: adres e-mail oraz hasło.
4. Zabronione jest dodawanie w formularzu treści o charakterze bezprawnym, a zwłaszcza danych innych osób niż Użytkownika lub danych nieprawdziwych.
5. Kliknięcie przycisku „Załącz konto” powoduje wysłanie formularza rejestracyjnego do Prestige Tours. Z tą chwilą między Prestige Tours, a osobą, która wypełniła formularz rejestracyjny, dochodzi do zawarcia umowy o założenie Konta.
6. Prestige Tours zaleca, by Użytkownik przechowywał swoje dane do logowania w Serwisie w taki sposób, by żadne osoby nieuprawnione nie uzyskały dostępu do tych danych.
7. Umowa o założenie Konta zostaje zawarta na czas nieokreślony.

VII. Warunki zawarcia Umowy

1. Treści prezentowane na stronach Serwisu, a w szczególności ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje, nie są ofertą handlową w rozumieniu przepisów art. 66 i 66(1) Kodeksu cywilnego, lecz zaproszeniem do składania ofert.
2. Złożenie Rezerwacji przez Użytkownika nie jest jednoznaczne z zawarciem Umowy nawet, jeżeli Użytkownik dokonał wpłaty. Użytkownik wypełniając zgłoszenie składa do Biura propozycję zawarcia Umowy na wskazaną przez siebie imprezę, która to propozycję Biuro może zaakceptować, lub odrzucić. Biuro może wysłać potwierdzenie otrzymania zgłoszenia jednak nie jest ono jednoznaczne z akceptacją propozycji zawarcia Umowy przez Biuro.
3. Zawarcie Umowy następuje każdorazowo po:
 - a. Zapoznaniu się Uczestnika z ofertą zawartą w materiałach wskazanych powyżej.
 - b. Podpisaniu Umowy uczestnictwa (w imieniu własnym i pozostałych uczestników).
 - c. Wpłaceniu zaliczki (wg wartości określonej w Umowie)
4. Zawarcie Umowy może nastąpić na jeden z poniższych sposobów:
 - a. Online;
 - b. Za pośrednictwem poczty email na adres skrzynki pocztowej Biura;
 - c. Korespondencyjnie na adres Biura;
 - d. W biurze sprzedaży Biura;
5. Użytkownik otrzymuje kopię lub potwierdzenie zawarcia Umowy o udział w imprezie turystycznej w postaci papierowej lub, jeżeli wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.
6. Do przygotowania przez pracownika Biura Obsługi Klienta Umowy konieczne jest spełnienie poniższych warunków:

- a. Prawidłowe wypełnienie przez Użytkownika Rezerwacji w Systemie Rezerwacyjnym, z danymi uczestników zgodnymi z dokumentami podróży,
 - b. Oświadczenie Użytkownika o zapoznaniu się z Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa, sekcją Przeczytaj Koniecznie oraz niniejszym Regulaminem,
 - c. Przyjęcie przez Biuro propozycji zawarcia Umowy, złożonej przez Użytkownika w postaci złożonej Rezerwacji.
7. Za poprawność podanych danych osobowych Uczestników oraz poprawność wybranych przez Użytkownika w Systemie Rezerwacji parametrów Imprezy odpowiada w pełni Użytkownik. Prestige Tours nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w realizacji Umowy, jeżeli wynikają one z błędnie podanych przez Użytkownika danych osobowych lub omyłkowego wyboru niepożądanych przez Użytkownika parametrów Imprezy.

VIII. Płatności

1. Użytkownik ma możliwość wybrania następujących form płatności:
 - a. Przelew tradycyjny;
 - b. Szybki przelew online;
 - c. Płatność gotówkowa w biurze.
2. Użytkownik zobowiązany jest potwierdzić dostępną formę płatności z pracownikiem Biura Obsługi Klienta każdorazowo na jego wezwanie.
3. Ceny świadczeń dla Uczestników są cenami umownymi i obejmują podatek od towarów i usług.
4. W przypadku zlecenia przez Użytkownika płatności w walucie innej, niż złoty polski (PLN) wszelkie koszty przeliczenia waluty obcej na polskie złote oraz prowizje bankowe pobrane przez bank Użytkownika w całości pokrywa Użytkownik.
5. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania terminów płatności bez wezwania ze strony Prestige Tours.
6. W przypadku, kiedy ostatni dzień terminu wpłaty wypada w sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy domyślnie przyjmuje się, że termin ulega wydłużeniu do pierwszego dnia roboczego następującego po dniu wolnym.

IX. Warunki rezygnacji z Rezerwacji i odstąpienie od Umowy zawartej na odległość

1. Podróżny może odstąpić od Umowy o udział w imprezie turystycznej w każdym czasie przed jej rozpoczęciem. Szczegółowe warunki odstąpienia od Umowy zawarte są w OWU.
2. W odniesieniu do art. 47 ust 7 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych Operator oświadcza, że tryb zawarcia Umowy za pośrednictwem Serwisu Internetowego jest zgodny z definicją z art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, czyli są to umowy zawierane na odległość.
3. W związku z brzemieniem art. 38 ustawy o prawach konsumenta, przy zawarciu Umowy o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w Umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi

Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, o którym mowa w tej ustawie.

X. Kontakt

1. Mając na uwadze prawidłowe przeprowadzenie procesu zawarcia Umowy oraz późniejszej jej realizacji, Użytkownik zobowiązuje się do pozostawania w kontakcie z Prestige Tours przynajmniej przez jeden podany w zamówieniu kanał komunikacji (telefon, adres e-mail lub adres korespondencyjny).
2. W przypadku konieczności kontaktu z Użytkownikiem lub Uczestnikiem Imprezy w sprawach dotyczących prawidłowej realizacji zamówienia, Biuro podejmie co najmniej dwie próby kontaktu jednym z kanałów komunikacji podanych przez Użytkownika (telefon, poczta e-mail lub adres korespondencyjny). W przypadku nieudanego kontaktu z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub Uczestnika, Biuro nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w realizacji zamówienia.

XI. Warunki korzystania i odpowiedzialności Użytkownika za korzystanie z Serwisie

1. Warunkiem niezbędnym do założenia Rezerwacji lub Rezerwacji Wstępnej jest ukończenie przez Użytkownika 18 lat oraz posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych.
2. Użytkownik potwierdza, że posiada pełną zdolność do czynności prawnych oraz w pełni odpowiada za skutki swoich działań w Serwisie, a w szczególności w Systemie Rezerwacji.
3. Użytkownik nie ma prawa do dokonywania zapytań o Rezerwację lub dokonywania Rezerwacji lub Rezerwacji Wstępnych przy wykorzystaniu do tego fałszywych danych lub danych innej osoby.

XII. Ograniczenie odpowiedzialności Biura

1. Biuro nie gwarantuje, że do momentu prawidłowego zakończenia procesu zakładania Rezerwacji lub Rezerwacji Wstępnej, dostępność miejsca oraz cena nie ulegną zmianie.
2. Biuro nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności za:
 - a. przerwy lub zakłócenia w działaniu sieci Internet, będących następstwem okoliczności niezależnych od Biura;
 - b. wprowadzenie przez Użytkownika w Rezerwacji nieprawidłowych danych osobowych Uczestników Imprezy;
 - c. dokonany przez Użytkownika wybór Imprezy, jak również za spełnienie przez niego lub Uczestników warunków do skorzystania z wybranej imprezy, w tym spełnienia warunków formalnych, wizowych, zdrowotnych celem odbycia podróży, będące następstwem okoliczności niezależnych od Biura.

XIII. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje dotyczące świadczenia usług, działania Serwisu, Portalu należy składać do Prestige Tours za pośrednictwem poczty email na adres skrzynki pocztowej Prestige Tours office@prestigetours.pl bądź korespondencyjnie na adres siedziby: Prestige Tours. ul. Lubicz 3/212 31-034 Kraków

2. W reklamacji należy podać dane Użytkownika niezbędne do przesłania informacji o wyniku rozpatrzenia reklamacji oraz opis na czym polegały nieprawidłowości w usłudze świadczonej przez Prestige Tours lub działaniu Serwisu.
3. Prestige Tours rozpatrzy reklamację i poinformuje Użytkownika o wyniku jej rozpatrzenia terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, a w przypadku, gdy przepisy dotyczące ochrony Konsumentów przewidują krótszy termin udzielania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź zostanie udzielona w tym krótszym terminie.
4. Reklamację w zakresie wykonania Umowy zgłoszenia uczestnictwa w imprezie turystycznej należy zgłaszać zgodnie z OWU.