

## REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO VOLARE TRAVEL

### §1

#### Postanowienia ogólne

1. Serwis [www.volare.pl](http://www.volare.pl), zwany dalej Serwisem prowadzi sprzedaż usług turystycznych za pośrednictwem Internetu, na podstawie niniejszego Regulaminu zw. dalej „Regulaminem”
2. Niniejszy Serwis należy do Volare Travel Pydych Sp.j, ul.Bronowicka19/4 siedzibą 30-084 Kraków, NIP: 6762282916, tel.: 12 428 4040, adres email: [biuro@volare.pl](mailto:biuro@volare.pl)
3. Regulamin wraz z Warunkami Uczestnictwa jest integralną częścią umowy sprzedaży zawieranej z Klientem.
4. Warunkiem zawarcia umowy sprzedaży jest akceptacja Regulaminu i Warunków Uczestnictwa przez Klienta..
5. Ceny podane w Serwisie są cenami brutto (zawierają podatek VAT).

### §2

#### Formy zamówienia usługi turystycznej

1. Rezerwacji można dokonać w następujący sposób:
  - telefonicznie (z podaniem własnego adresu email).
  - pocztą email na adres dostępny na stronie internetowej Volare
  - poprzez Serwis on-line dostępny na stronie internetowej Volare
2. Warunkiem potwierdzenia rezerwacji jest podanie przez Klienta danych pozwalających na weryfikację Klienta i odbiorcy usługi turystycznej. Volare potwierdza przyjęcie zamówienia za pomocą poczty email. Volare ma prawo odmówić potwierdzenia rezerwacji, ograniczyć sposób płatności lub żądać przedpłaty w przypadku, gdy rezerwacja budzi uzasadnione wątpliwości co do prawdziwości i rzetelności podanych danych bądź sposobu zapłaty.
3. Dla stron wiążące są informacje zawarte w umowie przesłanej i podpisanej przez Volare w szczególności: cena, zakwaterowanie, wyżywienie, termin wyjazdu, rodzaj transportu, ubezpieczenie, inne składniki jak np. karnet narciarski.
4. Do zawarcia umowy sprzedaży usługi turystycznej dochodzi z chwilą podpisania i odesłania przez Klienta umowy otrzymanej od Volare .
5. Informacje znajdujące się na stronie internetowej Volare nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

### §3

#### Płatności

1. Klient, dokonując płatności za wybrane usługi, ma do wyboru następujące formy płatności:
  - a) gotówka – zapłata następuje gotówką w biurze Volare
  - b) przelew – zapłata następuje przelewem na wskazany rachunek bankowy Volare w Banku PKO BP SA o numerze **70 1020 2892 0000 5802 0481 7666**
  - c) karta płatnicza – Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, w przypadku gdy płatność nastąpiła przy użyciu karty płatniczej, zwrot zostanie wykonany na rachunek karty użytej do płatności. Można sprawdzić swoje płatności w linku ‘Strefa Klienta”
  - d) ePrzelew

**ROZLICZENIA TRANSAKCJI KARTĄ KREDYTOWĄ I E-PRZELEWEM  
PRZEPROWADZANE SĄ ZA POŚREDNICTWEM DOTPAY.PL**

#### §4

##### **Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje i uchybienia, należy zgłaszać pisemnie w trakcie imprezy turystycznej - pilotowi, rezydentowi lub recepcji obiektu, kontrahentowi. W przypadku nie rozstrzygnięcia problemu reklamacje należy zgłaszać bezpośrednio listem poleconym do Volare w terminie 30 dni od zakończenia imprezy turystycznej.
2. Volare zobowiązany jest do rozpatrzenia ich w ciągu 30 dni od daty potwierdzonego wpływu.

#### §5

##### **Vouchery**

1. Klient otrzymuje od Volare Voucher – dokument podróży, na wskazany adres email po dokonaniu pełnej wpłaty zgodnie z Warunkami Uczestnictwa Volare.
2. W przypadku płatności w inny sposób niż kartą płatniczą, termin wysyłki vouchera wydłuża się o okres pomiędzy podpisaniem umowy, a datą zaksięgowania należności na rachunku bankowym Volare.

#### §6

##### **Prawo odstąpienia od umowy**

1. Klient ma prawo do rezygnacji z udziału w imprezie w każdym czasie. Rezygnacja może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej. Za datę rezygnacji przyjmuje się dzień jej udokumentowanego wpływu do Volare.
2. Rezygnacja bez potrąceń kosztów następuje w następujących przypadkach: a/ braku wymaganego minimum Klientów i odwołania imprezy przez Volare b/ nie przyjęcia zmian po otrzymaniu informacji w tej sprawie przez Klienta w ciągu 2 dni, c/ w razie odwołania imprezy.
3. Jeżeli Klient rezygnuje z uczestnictwa w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie, w tym między innymi z powodu niedotrzymania określonych w umowie terminów płatności, niedostarczenia dokumentów, choroby, nieprzybycia na zbiórkę, innych przypadków losowych, Klienta obciążają rzeczywiste koszty poniesione przez Volare.
4. Szczegółowe warunki rezygnacji reguluje §6 Warunków Uczestnictwa.

#### §7

##### **Własność intelektualna**

Zabrania się wykorzystywania jakichkolwiek materiałów publikowanych na stronie internetowej Volare (w tym zdjęć i opisów towarów) bez pisemnej zgody Volare.

#### §8

##### **Ochrona prywatności**

1. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych wyłącznie w celu realizacji umowy o świadczenie usługi turystycznej, którą zawarł z Volare.
2. Klient może również wyrazić odrębną zgodę na otrzymywanie od Volare materiałów reklamowo – promocyjnych.
3. Klient ma prawo wglądu do swoich danych i ich korekty, a także do żądania usunięcia.
4. **RODO - DANE OSOBOWE PUNKT DO NOWYCH OWU OD 25 MAJA 2018**

Od 25 maja 2018 r. obowiązuje rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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), zwane dalej „RODO”.

Administratorem danych osobowych Użytkowników (Klientów) jest Volare Travel Sp.j z siedzibą ul Bronowicka 19/4, 30-084 Kraków. Udostępnienie danych osobowych ma charakter dobrowolny, ale niezbędne do świadczenia usług drogą elektroniczną.

Administrator danych osobowych zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Użytkowników, w szczególności uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.

Zapewniamy, iż przetwarzamy tylko te dane osobowe, które przekazali nam Państwo na mocy umowy w chwili rezerwacji naszych usług, lub na przetwarzanie których wyrazili Państwo zgodę.

Państwa dane są przez nas przetwarzane na podstawie:

art. 6 ust. 1 lit. a RODO, czyli udzielonej nam zgody w celach marketingu bezpośredniego, np. w celu przesłania Newslettera lub dostarczenia Katalogu naszych ofert.

art. 6 ust. 1 lit. b RODO, w celach i zakresie niezbędnym do przygotowania i przesłania indywidualnego zestawu ofert zmierzającego do zawarcia umowy i wynikającego z zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych, umowy najmu apartamentu, domu wakacyjnego, wyjazdu grupowego.

art. 6 ust. 1 lit. f RODO, w celach realizacji naszych prawnie uzasadnionych interesów, np. marketingu bezpośredniego, dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi; przygotowania danych statystycznych i raportów, badania satysfakcji, przygotowania i/lub zmiany oferty, sprzedaży wierzytelności czy archiwizacji.

Państwa dane udostępniamy podmiotom posiadającym stosowne upoważnienia w przepisach obowiązującego prawa. Ponadto, udostępniamy dane tym podmiotom, które wspierają naszą działalność i pomagają wywiązać się z realizowanych na Państwa rzecz umów. Są to w szczególności podmioty przetwarzające, z którymi zawarliśmy stosowne umowy na podstawie odpowiednich przepisów RODO oraz te podmioty, którym udostępniamy dane za Państwa zgodą.

Dane osobowe Klientów mogą być udostępniane przez Volare Travel następującym kategoriom odbiorców: Podmiotom przewidzianym w ustawie o usługach turystycznych oraz podmiotom uprawnionym do tego na mocy innych przepisów prawa, m.in. agentom, przewoźnikom, hotelarzom, restauratorom, rezydentom, ubezpieczycielom, rezydentom pilotom, firmom transportowym, innym biuram podróży w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z wykonywaniem umowy o świadczenie usług turystycznych, sądom i prokuratorom oraz innym organom władzy publicznej w związku z toczącymi się postępowaniami.

Podmiotom przetwarzającym dane osobowe w imieniu i na rzecz Volare Travel, w tym na podstawie ustawy o usługach turystycznych - tzw. podmioty przetwarzające.

Innym podmiotom współpracującym z Volare Travel, o ile taki podmiot dysponuje zgodą Użytkowników na udostępnienie mu takich danych.

Państwa dane przetwarzamy przez czas niezbędny do osiągnięcia celu, w związku z którym je pozyskiwaliśmy, a gdy zostanie on osiągnięty Państwa dane zostaną usunięte lub zanonimizowane. Wyjątkiem będą sytuacje, gdy musimy przechowywać Państwa dane z powodu obowiązków wynikających z odrębnych przepisów prawa.

W związku z faktem, iż przetwarzamy Państwa dane osobowe, mają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych, tj. do otrzymania Państwa danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Jednocześnie informujemy, iż uprawnienie do przenoszenia danych nie dotyczy danych, które stanowią tajemnicę naszego przedsiębiorstwa.

Przetwarzając Państwa dane osobowe, nie stosujemy zautomatyzowanych algorytmów wspierających proces podejmowanych przez nas decyzji.

Przetwarzając Państwa dane osobowe nie stosujemy metod profilowania danych, co oznacza, że nie wprowadzamy żadnych form zautomatyzowanej oceny czynników osobowych w odniesieniu do Państwa danych.

W przypadku, gdy Państwo uznacie, że Państwa dane osobowe przetwarzane są w sposób niezgodny z zapisami RODO lub innymi przepisami normującymi ochronę danych osobowych, możecie Państwo wnieść skargę do organu nadzorczego odpowiadającego za ochronę danych osobowych.

Jeżeli mają Państwo dodatkowe pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania przez nas Państwa danych osobowych, a także przysługujących uprawnień, informujemy, że można się skontaktować z nami, wysyłając korespondencję na adres: Volare Travel Pydych Sp.j, ul. Bronowicka 19/4, 30-084 Kraków lub na adres mailowy: [rodo@volare.pl](mailto:rodo@volare.pl)

## §9

### **Wejście w życie i zmiany Regulaminu**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Volare.
2. Volare zastrzega sobie możliwość zmian w Regulaminie, które wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej Serwisu, z wyłączeniem zastosowania do umów zawartych przed datą zmiany regulaminu. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w momencie zawarcia umowy przez Klienta.