

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ  
przez Awertour Sp. z o. o.**

Na podstawie art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Awertour Sp. z o.o. wprowadza niniejszy regulamin, który określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną na rzecz Klientów końcowych za pośrednictwem Aplikacji OTIUMO.

**ROZDZIAŁ 1  
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Pojęcia użyte w Regulaminie definiowane są w następujący sposób:
  - a. **Organizator** – Awertour Sp. z o.o., świadczący usługi za pośrednictwem Aplikacji OTIUMO;
  - b. **Impreza turystyczna** – usługa wykonywana przez Organizatora i na rzecz Klienta końcowego zawierająca program oraz świadczenia objęte wspólną ceną;
  - c. **Klient końcowy** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która korzysta z usług Organizatora w celu rezerwacji i zakupu określonych usług;
  - d. **Aplikacja OTIUMO** lub **Aplikacja** - aplikacja webowa OTIUMO udostępniana Organizatorowi przez OTIUMO spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bielsku-Białej, ul. Bohaterów Warszawy 1/8, 43-300 Bielsko-Biała, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców KRS prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001077067, NIP 5472242606, REGON 527254988, za pośrednictwem której Klient końcowy może korzystać z oferowanych przez Organizatora usług;
  - e. **RODO** - Rozporządzenie 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);
  - f. **Umowa** – umowa zawierana między Organizatorem a Klientem końcowym na podstawie niniejszego Regulaminu.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych przez Organizatora, prawa i obowiązki stron oraz procedury związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów.
3. Klient końcowy przed rozpoczęciem korzystania z usługi za pośrednictwem Aplikacji zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Akceptacja warunków Regulaminu odbywa się poprzez wyrażenie zgody na jego przestrzeganie podczas rejestracji w Aplikacji i pierwszego uruchomienia usługi.
4. Klient końcowy jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili rozpoczęcia korzystania z usługi.
5. Regulamin jest udostępniany przez Organizatora bezpłatnie w Aplikacji oraz na stronie internetowej [www.awertour.eu](http://www.awertour.eu) oraz [www.awertour.pl](http://www.awertour.pl). Na żądanie Klienta końcowego Regulamin może być również udostępniony w sposób umożliwiający jego pobranie, zapisanie lub wydrukowanie za pomocą systemu teleinformatycznego, z którego korzysta Klient końcowy.

## **ROZDZIAŁ 2 RODZAJE I ZAKRES USŁUG**

1. Organizator świadczy usługi związane z:
  - a. rezerwacją, organizacją i zakupem usług turystycznych oraz powiązanych usług turystycznych,
  - b. obsługą Klientów końcowych za pomocą Aplikacji OTIUMO,
  - c. zarządzaniem informacjami o dostępnych usługach.
2. Usługi są dostępne wyłącznie dla Klientów końcowych, którzy dokonali rejestracji i zaakceptowali Regulamin oraz Politykę prywatności.

## **ROZDZIAŁ 3 WARUNKI TECHNICZNE I DOSTĘPNOŚĆ USŁUG**

1. Aby prawidłowo korzystać z Aplikacji i świadczonych za jej pośrednictwem usług, Klient końcowy powinien zapewnić sobie:
  - a. dostęp do urządzenia z dostępem do Internetu, takiego jak komputer, laptop, tablet lub smartfon,
  - b. system operacyjny zgodny z aktualnymi standardami technicznymi, np. Windows, macOS, Linux, Android, iOS,
  - c. najnowszą wersję przeglądarki internetowej obsługującej JavaScript i pliki cookies (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge),
  - d. stabilne połączenie internetowe o przepustowości umożliwiającej płynne korzystanie z funkcjonalności Aplikacji,
  - e. aktywny adres e-mail w celu rejestracji oraz komunikacji z Organizatorem.
2. Organizator w zakresie pozostającym w ramach jego kontroli dokłada wszelkich starań, aby usługi świadczone za pośrednictwem Aplikacji były dostępne przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, jednak nie gwarantuje nieprzerwanego dostępu do usług.
3. Dostępność usług może być ograniczona z przyczyn niezależnych od Organizatora, takich jak:
  - a. problemy techniczne po stronie dostawcy Aplikacji,
  - b. awarie sprzętowe lub oprogramowania,
  - c. prace serwisowe i aktualizacje prowadzone przez podmiot udostępniający Aplikację,
  - d. siła wyższa, w tym awarie sieci energetycznej, zakłócenia w dostępie do Internetu, działania złośliwego oprogramowania.
4. Organizator nie odpowiada za czasowe ograniczenia w dostępności Aplikacji wynikające z przyczyn technicznych, za które odpowiada podmiot trzeci zarządzający Aplikacją.
5. W miarę możliwości Klienci końcowi będą informowani z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych przerwach technicznych lub aktualizacjach, które mogą powodować czasowe ograniczenia w dostępie do usług.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody lub niedogodności wynikające z braku dostępu do Aplikacji z przyczyn niezależnych od niego.
7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z Aplikacji spowodowany niespełnieniem przez Klienta końcowego wymagań technicznych.

## **ROZDZIAŁ 4**

### **ZASADY I WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG ORGANIZATORA**

1. Korzystając z Aplikacji Klient końcowy akceptuje warunki określone w niniejszym Regulaminie oraz ponosi pełną odpowiedzialność za wszystkie czynności wynikające z jej użytkowania.
2. Klient końcowy korzysta z Aplikacji wyłącznie we własnym imieniu. W przypadku działania w imieniu osoby trzeciej, Klient końcowy oświadcza, że posiada ważne pełnomocnictwo uprawniające go do takiego działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Klient końcowy ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic.
3. Dokonywanie zapytań lub korzystanie z Aplikacji z użyciem fałszywego lub cudzego nazwiska bez posiadania ważnego pełnomocnictwa jest niedopuszczalne i zabronione na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Skorzystanie z usług Organizatora za pośrednictwem Aplikacji jest równoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją warunków uczestnictwa określonych przez Organizatora oraz zapisów niniejszego Regulaminu.
5. Organizator w dostępnym mu zakresie dokłada wszelkich starań, aby Aplikacja działała w sposób nieprzerwany i bezbłędny, jednak nie gwarantuje, że korzystanie z niej będzie wolne od usterek technicznych, przerw w dostępności lub błędów funkcjonalnych. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie oczekiwań Klienta końcowego dotyczących zawartości funkcjonalnej lub przydatności uzyskanych informacji.
6. Klient końcowy zobowiązuje się do podania danych osobowych zgodnych z danymi zawartymi w paszporcie lub dowodzie osobistym (w przypadku podróży na terenie Unii Europejskiej) pod rygorem odmowy realizacji świadczeń przez Organizatora.
7. W przypadku niezgodności danych osobowych zawartych w rezerwacji z danymi w dokumentach podróży, Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji świadczeń. W takiej sytuacji dokonana zapłata za niewykorzystane świadczenia nie podlega zwrotowi.
8. Dokonując rezerwacji lub korzystając z usług Organizatora, Klient końcowy powinien posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie podróży, w tym ważny paszport, dowód osobisty, wizy lub inne wymagane dokumenty.
9. Klient końcowy zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem oraz warunkami technicznymi opisanymi w niniejszym Regulaminie.
10. Klient końcowy ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie zgodności swojego urządzenia oraz oprogramowania z wymaganiami technicznymi.

## **ROZDZIAŁ 5**

### **ZASADY ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW**

1. Dokonanie zgłoszenia oraz skorzystanie z usługi oferowanej za pośrednictwem Aplikacji jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją przez Klienta końcowego warunków umowy zawartej z Organizatorem oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Zawarcie umowy pomiędzy Klientem końcowym a Organizatorem odbywa się za pośrednictwem Aplikacji i przebiega według następujących etapów:
  - a. wybór usługi - Klient końcowy przegląda dostępne oferty usług w Aplikacji, zapoznając się ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi zakresu świadczeń oraz kosztów,

- b. zgłoszenie rezerwacji - po wyborze odpowiedniej oferty Klient końcowy może zgłosić rezerwację za pośrednictwem Aplikacji, wypełniając dostępny formularz zgłoszeniowy,
  - c. weryfikacja dostępności - po otrzymaniu zgłoszenia rezerwacyjnego Organizator weryfikuje dostępność wybranych świadczeń i informuje Klienta końcowego o wyniku tej weryfikacji w najkrótszym możliwym terminie,
  - d. przesłanie dokumentów - w przypadku potwierdzenia dostępności Organizator przekazuje Klientowi końcowemu niezbędne dokumenty (umowę oraz szczegółowe warunki świadczenia usług) za pośrednictwem Aplikacji lub drogą elektroniczną (e-mail),
  - e. podpisanie umowy i dokonanie płatności - Klient końcowy podpisuje umowę elektronicznie poprzez akceptację wymaganych zgód oraz dokonuje wymaganej wpłaty (zaliczki lub pełnej kwoty) na wskazany numer rachunku bankowego; płatność może być dokonana w formie przelewu bankowego, e-przelewu lub w inny sposób zaakceptowany przez Organizatora,
  - f. potwierdzenie zawarcia umowy.
3. Umowa pomiędzy Klientem końcowym a Organizatorem zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Organizatora otrzymania zaakceptowanej elektronicznie umowy oraz zaksięgowania wpłaty zaliczki lub pełnej kwoty za wybrane świadczenie.
  4. Wszystkie informacje dotyczące statusu rezerwacji, zmian w ofercie oraz dodatkowe szczegóły dotyczące świadczeń są przekazywane Klientowi końcowemu drogą elektroniczną lub za pośrednictwem Aplikacji.
  5. Klient końcowy ma prawo skontaktować się z Organizatorem w celu uzyskania dodatkowych informacji na każdym etapie realizacji umowy.
  6. Organizator informuje Klienta końcowego o każdej zmianie dotyczącej zarezerwowanych usług wynikającej z komunikatów otrzymanych od dostawcy świadczeń lub zmian w warunkach realizacji usługi.
  7. W przypadku konieczności zmiany istotnych warunków umowy, Organizator przekaze Klientowi końcowemu odpowiednią informację wraz z nowymi warunkami i umożliwi podjęcie decyzji o ich akceptacji lub odstąpieniu od umowy.
  8. Klient końcowy jest zobowiązany do posiadania aktualnych dokumentów wymaganych do realizacji usługi, takich jak dowód osobisty, paszport, wiza lub inne dokumenty wymagane w zależności od rodzaju świadczenia.
  9. Rozwiązanie umowy lub odstąpienie od niej może nastąpić na zasadach określonych w umowie zawartej przez Strony.

## **ROZDZIAŁ 6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. przerwy w świadczeniu usług spowodowane przyczynami niezależnymi od niego, w szczególności wynikające z działania siły wyższej, awarii technicznych lub problemów po stronie dostawców usług telekomunikacyjnych i internetowych;
  - b. szkody powstałe w wyniku korzystania z Aplikacji w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem lub z naruszeniem warunków niniejszego Regulaminu;
  - c. utracone korzyści Klienta końcowego związane z niedostępnością usług, przerwami w działaniu Aplikacji lub ograniczeniami jej funkcjonalności;

- d. szkody wynikające z nieprawidłowego działania sprzętu lub oprogramowania używanego przez Klienta końcowego do korzystania z Aplikacji.
2. Organizator zobowiązuje się dążyć do wszelkich starań, aby usługi były świadczone na najwyższym poziomie, jednak nie gwarantuje ich nieprzerwanego i bezbłędnego działania.
3. W przypadku przerw technicznych lub innych problemów uniemożliwiających korzystanie z usług, Organizator podejmie niezwłocznie działania w celu ich usunięcia, informując Klientów końcowych o zaistniałej sytuacji, o ile jest to możliwe.
4. Klient końcowy zobowiązany jest do korzystania z usług zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami. W szczególności zabrania się:
  - a. podejmowania działań, które mogą zakłócić działanie Aplikacji lub jej funkcjonalności, w tym prób nieautoryzowanego dostępu do jej zasobów;
  - b. dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w szczególności naruszających dobra osobiste innych osób, prawa autorskie lub przepisy dotyczące ochrony danych osobowych;
  - c. używania Aplikacji do celów niezgodnych z jej przeznaczeniem, w tym działań o charakterze oszukańczym lub mogących wyrządzić szkodę Organizatorowi lub osobom trzecim;
  - d. korzystania z danych dostępowych innych Klientów końcowych lub udostępniania swoich danych logowania osobom trzecim;
  - e. podejmowania prób modyfikacji, dekompilacji, inżynierii wstecznej lub odtwarzania kodu źródłowego Aplikacji;
  - f. wprowadzania do Aplikacji złośliwego oprogramowania lub treści mogących zakłócić jej działanie.
5. Organizator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz dążyć do wszelkich starań, aby usługi były świadczone na najwyższym poziomie.

## **ROZDZIAŁ 7**

### **TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**

1. W przypadku gdy Klient końcowy nie jest zadowolony z wykonania umowy przez Organizatora, ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania świadczeń określonych w umowie.
2. Reklamacje należy składać w formie pisemnej pod rygorem nieważności na adres siedziby Organizatora lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail.
3. Reklamacje będą rozpoznawane przez Organizatora zgodnie z zasadami opisanymi w warunkach uczestnictwa danej usługi.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko Klienta końcowego,
  - b. opis i datę zdarzenia będącego podstawą reklamacji,
  - c. wskazanie rodzaju roszczenia oraz żądania Klienta końcowego.
5. Organizator rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, informując Klienta końcowego o swoim stanowisku w tej sprawie.

6. W sytuacji, gdy reklamacja wymaga uzupełnienia informacji, Organizator skontaktuje się z Klientem końcowym w celu ich uzyskania. Termin rozpatrzenia reklamacji ulega wówczas przedłużeniu o czas oczekiwania na uzupełnienie brakujących danych.

## **ROZDZIAŁ 8**

### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I POLITYKA PRYWATNOŚCI**

1. Organizator jest administratorem danych osobowych Klientów końcowych i przetwarza je zgodnie z przepisami RODO.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej Organizatora.

## **ROZDZIAŁ 9**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Organizatora.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w uzasadnionych przypadkach, takich jak zmiana przepisów prawa.
3. O każdej zmianie Klient końcowy zostanie poinformowany z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
4. Zmieniony Regulamin obowiązuje od momentu wejścia w życie, stając się podstawą do realizacji nowych umów oraz dalszego wykonywania umów już zawartych.

