

Regulamin Serwisu LogosTour

§ 1 Informacje ogólne

Właścicielem Serwisu jest Biuro Turystyki ZNP LogosTour Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33 (kod pocztowy: 00-379), o kapitale zakładowym w wysokości: 3.172 480,09 zł,(opłaconym w całości), o Numerze Identyfikacji Podatkowej: 676-007-89-91, REGON 350522925, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000116435 zwany dalej „LogosTour”. LogosTour posiada zezwolenie na działalność nr 728 z dnia 21 stycznia 2005 r. wydane przez Wojewodę Mazowieckiego. mail: biuro@logostour.pl, telefon: 22 39 75 219.

§ 2 Definicje Regulaminu Serwisu

1. **Serwis** – platforma służąca do przeglądania, prezentowania imprez turystycznych dostępnych w Polsce oraz poza granicami Rzeczypospolitej Polski (w krajach Unii Europejskiej, jak i poza nią), a także dokonania rezerwacji i nabywania w/w imprez turystycznych przy pomocy formularza rezerwacyjnego dostępnego na stronie www.logostour.pl, będąca własnością LogosTour, jak również umożliwiająca korzystanie z kont, których założenie przez Użytkownika jest dopuszczalne i newslettera LogosTour;
2. **Organizator** –LogosTour;
3. **Impreza turystyczna** - co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu;
4. **Użytkownik** – odbiorca, który zapoznał się, zrozumiał i zaakceptował warunki Regulaminu korzystania z Serwisu;
5. **Usługi** – wszelkie usługi oferowane i udostępniane Użytkownikowi przez Serwis, w szczególności rezerwacja lub nabycie imprezy turystycznej, a także oferowane usługi dodatkowe;
6. **Umowa** – dokument zawarty pomiędzy Użytkownikiem a Organizatorem zawierający szczegółowe dane dotyczące wykupionej imprezy turystycznej, a także dane osób w niej uczestniczących;
7. **Warunki Uczestnictwa w imprezie turystycznej** – integralna część Umowy – reguluje wzajemne prawa i obowiązki Uczestnika oraz Organizatora;
8. **Konsument** - użytkownik będący osobą fizyczną dokonujący z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
9. **Regulamin** – niniejszy dokument zawierający zbiór przepisów normujących zasady i sposób postępowania, nakazy, zakazy itd.;
10. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.
11. **Newsletter** – elektroniczna forma biuletynu rozsyłanego za pomocą poczty elektronicznej do osób, które wyraziły chęć na jego otrzymanie.

§3 Zasady ogólne zakupu imprez turystycznych

1. Korzystanie z Serwisu nie jest uwarunkowane koniecznością spełnienia szczególnych wymagań sprzętowych – do korzystania z Serwisu wystarczy komputer z przeglądarką internetową, dostęp do poczty elektronicznej oraz połączenie z Internetem. Korzystanie z serwisu nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla użytkownika.
2. Korzystając z Serwisu akceptują Państwo warunki określone w niniejszym Regulaminie i ponoszą odpowiedzialność za własne czynności wynikające z korzystania z Serwisu.
3. Z Serwisu mogą korzystać osoby pełnoletnie, bez względu na obszar ich zamieszkania.
4. Korzystanie z Serwisu możliwe jest tylko w swoim imieniu. Jeśli czynią to Państwo w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiadają Państwo ważne w świetle prawa pełnomocnictwo/umocowanie do powyższego. Za działanie bez pełnomocnictwa/ umocowania lub z przekroczeniem jego granic ponoszą Państwo pełną odpowiedzialność.
5. Korzystanie z Serwisu z użyciem fałszywego nazwiska lub cudzego nazwiska bez ważnego pełnomocnictwa/umocowania jest niedopuszczalne i zabronione przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Dane osoby, na którą rezerwacja jest założona, powinny zgadzać się z danymi w paszporcie lub w dowodzie osobistym przy podróżach na terenie Unii Europejskiej.
7. Dokonanie rezerwacji i zakupu imprezy turystycznej jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej oraz zapisów niniejszego Regulaminu.
8. W chwili dokonania rezerwacji wycieczki turystycznej powinni Państwo posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie podróży, w tym w szczególności ważny dokument (paszport lub dowód, w przypadku podróży na terenie Unii Europejskiej), wymagane przy wyjeździe wizy lub inne dokumenty określone przepisami państw, do których się podróżuje.

§ 4 Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą internetową

1. Użytkownik w celu skorzystania z Serwisu może zarejestrować konto.
2. Dokonanie rejestracji jest dobrowolne.
3. W celu rejestracji konta należy wybrać opcję „Twój Profil” na górze serwisu. Użytkownik podaje dane osobowe: imię, nazwisko, adres email (pełniący jednocześnie rolę identyfikatora), oraz ustanawia indywidualne hasło do konta. Na stronie oznaczono pola obowiązkowe.
4. Przed założeniem konta użytkownik potwierdza zapoznanie z niniejszym Regulaminem oraz innymi wymaganymi zgodami.
5. Użytkownik może również wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych dla LogosTour.
6. Dane zawarte w formularzu muszą być zgodne z prawdą i nie mogą naruszać praw osób trzecich.
7. Po zarejestrowaniu konta użytkownik na wskazany adres email otrzymuje potwierdzenie rejestracji w serwisie.
8. Użytkownik konta ma w każdej chwili prawo dostępu do danych na koncie i ich poprawiania oraz usunięcia konta. W celu usunięcia konta należy przesłać maila zatytułowanego „usunięcie konta” na adres biuro@logostour.pl. Mail dotyczący usunięcia konta należy wysłać z adresu email wskazanego przy rejestracji konta.
9. LogosTour umożliwia Użytkownikowi zapisanie się do newslettera poprzez podanie na stronie internetowej swojego maila i potwierdzenie chęci otrzymywania wiadomości poprzez kliknięcie.

10. Rezygnacja z subskrypcji może nastąpić poprzez kliknięcie w odnośnik „kliknij tutaj”/„usuń subskrypcję” znajdujący się w wiadomości na dole każdego wysłanego newslettera lub wysyłając maila zatytułowanego „rezygnacja newsletter” na adres biuro@logostour.pl, przy czym wiadomość należy wysłać z adresu poczty wskazanego wcześniej do otrzymywania newslettera.

11. LogosTour na stronie internetowej www.logostour.pl udostępnia System Rezerwacji i Sprzedaży Imprez Turystycznych, zwany w dalszej części Regulaminu "Systemem".

12. System umożliwia Klientom uzyskanie aktualnej informacji o m.in. rodzajach imprez turystycznych, cenach i terminach. System umożliwia Klientom dokonanie rezerwacji miejsc w imprezie turystycznej wraz z dokonaniem za nie płatności zaliczki lub pełnej płatności.

13. Proponując Klientom imprezy turystyczne LogosTour określa w Systemie następujące niezbędne informacje:

- cenę imprezy;
- miejsce pobytu lub trasę imprezy;
- rodzaj, opłatę lub charakterystykę środka transportu;
- opłatę za świadczenia dodatkowe zgodne z opisem wycieczki;
- położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania wg przepisów kraju pobytu;
- program zwiedzania i innych atrakcji turystycznych;
- ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej.

14. Niezależnie od informacji określonych w punkcie 13 niniejszego paragrafu LogosTour publikuje w Systemie Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych, w których określa wszystkie warunki umowy sprzedaży imprezy turystycznej.

§ 5 Złożenie rezerwacji

Dokonanie rezerwacji lub zakup wycieczki może nastąpić:

- za pomocą Serwisu;
- telefonicznie pod numerem wskazanym na stronie Serwisu;
- osobiście w każdym z oddziałów LogosTour, adresy podane są w zakładce <https://logostour.pl/biura-sprzedazy>
- telefonicznie lub osobiście w biurze agencyjnym mającym podpisaną umowę z LogosTour.

§ 6 Cena imprezy turystycznej

1. Wszystkie ceny prezentowane na stronach internetowych Serwisu podawane są w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT.

2. Cena zarezerwowanej/zakupionej imprezy turystycznej obejmuje wszystkie składniki zawarte w opisie prezentowanym w Serwisie, a w szczególności opłatę: za zakwaterowanie, wyżywienie (jeżeli dotyczy wybranej imprezy turystycznej), opłatę za środek transportu (nie dotyczy wycieczek z dojazdem własnym), opłatę za świadczenia dodatkowe, zgodne z opisem imprezy turystycznej.

3. Cena wskazana w końcowym wyliczeniu oraz w Umowie może ulec zmianie w sytuacjach przewidzianych w warunkach uczestnictwa w imprezie turystycznej, przy czym Klient dokonuje każdorazowo pisemnej akceptacji zmian lub uprawniony jest do rezygnacji z imprezy.

§ 7 Zasady korzystania z Systemu

1. Prezentowane na stronie internetowej www.logotours.pl informacje, materiały lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, stanowią jedynie zaproszenie do składania ofert. Wyliczenie końcowej, prawidłowej ceny następuje podczas dokonywania zamówienia.

2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie, Strony wiążą Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej, jak również umowa zawarta pomiędzy Organizatorem a Klientem.

3. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) art. 3.1. pkt 8) przepisów ustawy nie stosuje się do umów o imprezę turystyczną, o których mowa w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2014 r. poz. 196).

4. Klient przechodzi do Systemu rezerwacji, po wybraniu na stronie www.logostour.pl konkretnej imprezy turystycznej:

- **1 etap** – wybór terminu imprezy dla których będzie dokonywana rezerwacja oraz poprzez kliknięcie przycisku „Rezerwuj bezpiecznie on-line”.
- **2 etap** – wypełnienie pre-formularza
- **3 etap** – wprowadzenie do systemu danych osobowych Klienta/Uczestnika/ Uczestników imprezy turystycznej, takich jak: data urodzenia
- **4 etap** - wprowadzenie do systemu danych osobowych Klienta/Uczestnika/ Uczestników imprezy turystycznej, takich jak imię, drugie imię, nazwisko, e-mail, nr telefonu, nr paszportu/dowodu osobistego, data ważności paszportu/dowodu osobistego, adres korespondencyjny, zawód, karta stałego klienta, karta ZNP. W przypadku rezerwacji miejsc dla kilku osób dla Klienta/Pierwszego Uczestnika imprezy turystycznej będącego jednocześnie osobą rezerwującą imprezę turystyczną należy podać obowiązkowo telefon oraz email w celach kontaktowych, dla pozostałych uczestników imprezy turystycznej podanie danych kontaktowych jest nieobowiązkowe. Zaznaczyć należy czy Klient/Uczestnik/Uczestnicy posiada/ posiadają kartę lojalnościową „Wiza na 7 kontynentów”. Po zaznaczeniu opcji posiadania karty ZNP (zniżki identyczne, jak w przypadku posiadania karty lojalnościowej) lub karty lojalnościowej system automatycznie nalicza zniżki.
- **5 etap** – wprowadzenie do systemu danych dotyczących dodatkowych opcji np. dopłata za pokój jednoosobowy,
- **6 etap** - wybór nieobowiązkowego ubezpieczenia dodatkowego przewidzianego dla danej imprezy turystycznej (np. kosztów rezygnacji z imprezy).
- **7 etap** – wybór wariantu płatności
- **8 etap** – wybór sposobu płatności
- **9 etap** - weryfikacja końcowa wprowadzonych danych i ich potwierdzenie przyciskiem „Zatwierdzam rezerwację i płać” - Zamówienie z obowiązkiem zapłaty. Przed kliknięciem w

wyżej wymieniony przycisk Klient potwierdza znajomość Regulaminu, podanej do jego wiadomości informacji o prawie do odstąpienia od Umowy z wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, Warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej zawierających m.in. informacje o odpowiedzialności Organizatora, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Bezpieczne Podróże, Ogólnych warunków ubezpieczenia kosztów imprezy turystycznej, Certyfikatu Signal Iduna. Wszelkie dokumenty Klient może otworzyć oraz wydrukować na własnej drukarce. Klient informowany jest również o wysokości, terminie i sposobie płatności zaliczki oraz pozostałej kwoty, kosztach usług dodatkowych, a także o terminie przesłania do Organizatora potwierdzenia dokonania wpłaty w celu zawarcia Umowy. Osoba rezerwująca miejsce/miejsca w imprezie turystycznej, będąca jednocześnie osobą kontaktową, może wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach marketingowych przez firmę LogosTour;

- **10 etap** – potwierdzenie przyjęcia rezerwacji. Klient otrzymuje numer rezerwacji wraz danymi niezbędnymi do dokonania płatności.
- **11 etap** – Klient mając pełne informacje w zakresie płatności dokonuje płatności zaliczki, w wybranym w etapie 8 sposobie płatności wejście w moduł płatności elektronicznych.
 - przelew elektroniczny,
 - przelew tradycyjny
- **12 etap** – System generuje automatycznie maila do Klienta:
 - potwierdzającego dokonanie rezerwacji o numerze XXX ze wskazaniem opisu imprezy turystycznej oraz zawierającego dodatkowe informacje o rezerwacji takie jak datę ważności, wskazanie pełnych kosztów imprezy, konieczności dokonania wpłaty tytułem zaliczki lub opłacenia imprezy turystycznej z podaniem terminu, sposobu płatności i numeru konta Organizatora (z podaniem danych Organizatora), podanie kosztów z tytułu usług dodatkowych. W mailu informuje się też Klienta o prawie do odstąpienia od Umowy (z linkiem do regulaminu i wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość) oraz zasadach odpowiedzialności Organizatora (z linkiem do warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej). Dodatkowo poprzez skorzystanie z odnośnika zamieszczonego w mailu Klient ma możliwość sprawdzenia statusu rezerwacji;
 - potwierdzającego dokonanie płatności za imprezę turystyczną i jej wysokości, jak również wskazującego kwotę pozostałą do zapłaty.
- **13 etap** – po otrzymaniu od Klienta potwierdzenia wpłaty zaliczki pracownik LogosTour przesyła podpisany przez LogosTour skan Umowy,
- **14 etap** – nie później niż 14 dni przed planowanym terminem imprezy turystycznej, pracownik LogosTour wysyła do Klienta najbardziej aktualne informacje dotyczące wyjazdu.

§ 8 Rezerwacja imprezy turystycznej

Rezerwacja imprezy turystycznej w systemie Sykon dokonana przez Klienta, z jednoczesnym wydaniem przez Klienta w systemie płatności elektronicznych polecenia płatności, ważna jest przez 72 godziny – to jest maksymalny czas, w którym płatność z konta indywidualnego Klienta zostaje przekięgowana przez bank Klienta na konto LogosTour. Jeżeli po tym czasie płatność nie pojawi się na koncie LogosTour, to rezerwacja miejsc na imprezie turystycznej wygasa automatycznie. Opłacona rezerwacja oznacza taką rezerwację, za którą należność znajduje się na koncie bankowym LogosTour.

§ 9 Zawarcie Umowy na nabycie miejsc w imprezie turystycznej

1. Do zawarcia Umowy o nabycie miejsc w imprezie turystycznej na warunkach określonych w Umowie oraz w Warunkach uczestnictwa w imprezie turystycznej dochodzi w wyniku dokonania przez Klienta rezerwacji imprezy z jednoczesnym wykonaniem polecenia wpłaty zaliczki (lub pełnej płatności) na konto LogosTour utworzone indywidualnie dla danego Klienta i dla danej imprezy oraz po odesłaniu przez Klienta podpisanej Umowy. Po otrzymaniu przelewu, LogosTour prześle podpisaną umowę. Wydrukowaną i podpisaną Umowę, w oznaczonym w Umowie terminie, Klient powinien przesłać na adres online@logostour.pl lub faksem na numer 22/ 826 21 12.
2. Przy rezerwacji imprezy turystycznej Klient może dokonać wpłaty zaliczki w wysokości i terminie określonym przez System. Pozostała część należności musi wpłynąć na konto LogosTour najpóźniej w dniu podanym w Umowie jako „II rata Termin płatności” (co oznacza dla Klienta konieczność dokonania płatności wcześniej, to jest na co najmniej 3 dni robocze wcześniej). Terminowe dokonanie płatności II raty jest konieczne dla utrzymania ważności Umowy o imprezę turystyczną.
3. Przez zapłatę zaliczki (analogicznie: przez zapłatę II płatności) za imprezę turystyczną rozumie się uznanie rachunku bankowego LogosTour, bez względu na sposób płatności.
4. LogosTour potwierdza fakt zawarcia Umowy po sprawdzeniu wpływu pieniędzy na rachunek bankowy przesyłając na adres e-mail podany przez Klienta potwierdzenie otrzymania płatności.
5. Umowa podpisana przez Klienta oraz LogosTour wraz z potwierdzeniem płatności wystawionym przez LogosTour stanowią poświadczenie zawarcia Umowy pomiędzy Klientem a LogosTour.

§ 10 Zmiany i odstąpienie od umowy o nabycie imprezy turystycznej

1. Zmiany umowy oraz odstąpienie od umowy odbywają się na warunkach określonych w Warunkach uczestnictwa w imprezie turystycznej i zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.
2. Klient po kliknięciu w przycisk „Zatwierdzam rezerwację i płacę” - Zamówienie z obowiązkiem zapłaty, w szczególności ma prawo do odstąpienia od dokonanej rezerwacji do czasu przesłania do Organizatora imprezy turystycznej podpisanego egzemplarza Umowy. Odstąpienie od rezerwacji może wykonać dwojako:
 - Przesyłając na adres: Biuro Turystyki ZNP LogosTour Sp. z o.o. ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33, 00-379 Warszawa, elektronicznie na adres online@logostour.pl lub faksem na numer 22/ 826 21 12 odstąpienie od rezerwacji. Wzór odstąpienia stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.
 - Nie dokonując płatności oraz przez brak przesłania podpisanej Umowy na adres Biuro Turystyki ZNP LogosTour Sp. z o.o. ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33, 00-379 Warszawa w

terminie oznaczonym w Umowie, co jest jednoznaczne z wykorzystaniem przez Klienta prawa do odstąpienia od rezerwacji.

3. Po otrzymaniu odstąpienia LogosTour na adres email wskazany w formularzu rezerwacyjnym jako kontaktowy lub wskazany przez Klienta w odstąpieniu od umowy, przesyła potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

4. Zwrot pieniędzy, jeżeli zostały wpłacone przez Klienta nastąpi niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient w sposób jednoznaczny wyrazi zgodę na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Klient nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

5. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) art. 38 pkt.12. prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczeni usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkaniowych, przewozu rzeczy najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w Umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi. Z uwagi na powyższe w stosunku do Klienta nie stosuje się Ustawy o prawach konsumenta od momentu zawarcia Umowy o imprezę turystyczną.

§ 11 Zmiana rezerwacji

1. Dokonanie zmian w rezerwacji po zakupie imprezy turystycznej możliwe jest za zgodą Organizatora imprezy turystycznej.

2. Dokonując zmian Klient powinien liczyć się z możliwością pokrycia kosztów poniesionych przez Organizatora. Rozliczenie tych kosztów nastąpi najpóźniej po zakończeniu imprezy turystycznej.

3. Dokonanie zmian w rezerwacji imprezy turystycznej możliwe jest poprzez wysłanie drogą elektroniczną zlecenia zmian w rezerwacji (podając nazwisko i numer rezerwacji) na adres e-mail online@logostour.pl albo poprzez kontakt telefoniczny z LogosTour pod numerem Tel 801 011 864 lub też pod numerami telefonów wskazanych w zakładce Kontakt na stronie serwisu.

4. Dokonanie zmian wymaga potwierdzenia przez Organizatora. Zmiany wchodzi w życie dopiero w chwili potwierdzenia ich przez Organizatora.

5. Przeniesienie rezerwacji na osobę trzecią spełniająca kryteria udziału w imprezie turystycznej może odbyć się na warunkach określonych w Warunkach uczestnictwa w imprezie turystycznej.

§12 Warunki anulowania rezerwacji przez Klienta

1. Dokonanie anulowania rezerwacji po zakupie imprezy turystycznej możliwe jest na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa w imprezie turystycznej.

2. Dokonując anulowania rezerwacji Klient powinien liczyć się z możliwością pokrycia kosztów poniesionych przez Organizatora. Rozliczenie tych kosztów nastąpi najpóźniej po zakończeniu imprezy turystycznej.

3. Anulowanie rezerwacji imprezy turystycznej dopuszczalne jest poprzez wysłanie drogą elektroniczną zlecenia anulowania rezerwacji (podając nazwisko i numer rezerwacji) na adres email online@logostour.pl albo telefonicznie pod numerem 801 011 864 lub też pod numerami telefonów wskazanych w zakładce Oddziały i Biura Sprzedaży na stronie serwisu. <https://logostour.pl/biura-sprzedazy>

- Jeśli kwota wpłaconej zaliczki będzie niewystarczająca do pokrycia kosztów anulacyjnych Klient zostanie poinformowany, w jaki sposób i w jakim terminie należy uiścić wymaganą kwotę.

§13 Warunki anulowania rezerwacji przez Organizatora

1. Zasady anulowania imprezy turystycznej przez Organizatora zawarte są w Warunkach uczestnictwa w imprezie turystycznej.
2. Informacje o ewentualnych zmianach w rezerwacji przesyłane będą do Klienta bezpośrednio przez LogosTour pod wskazany w formularzu adres e-mail lub będą przekazywane telefonicznie lub na wskazany przez Klienta adres pocztowy.

§ 14 Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Tryb postępowania reklamacyjnego związanego z realizacją imprezy turystycznej regulują Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej.
2. Reklamacje związane z jakością obsługi rezerwacji prosimy kierować pisemnie na adres e-mail online@logostour.pl, faksem na numer tel. 22 826 21 12 lub na adres pocztowy:

Biuro Turystyki ZNP LogosTour Sp. z o.o.
ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33
00-379 Warszawa

3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna, zawierać co najmniej, dane osobowe osoby składającej reklamację: imię, nazwisko, adres zamieszkania (może zawierać także adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy, co ułatwi kontakt) oraz opis reklamowanego faktu lub usługi.

§ 15 Dodawanie opinii na stronie www.logostour.pl

1. Osoba wystawiająca opinię oświadcza, że była uczestnikiem przedmiotowej wycieczki. Opinia powinna zostać przesłana na adres biuro@logostour.pl
2. Opinia powinna zawierać tylko prawdziwe informacje odnoszące się do ocenianej wycieczki. Prosimy o ocenienie podróży w następujących kategoriach (w skali od 1 do 5 – gdzie 5 to najwyższa ocena):

Ogólna organizacja
Program wycieczki
Komfort podróży
Wyżywienie
Standard

3. Opinia nie może zawierać treści, które mogą zostać uznane za obraźliwe, rasistowskie lub niezgodne z obowiązującym prawem, lub których charakter jest w jakikolwiek inny sposób niezgodny z prawem.

4. Ponadto opinia nie może zawierać informacji które:

- mogą wprowadzać w błąd,
- zawierają jakiegokolwiek treści reklamowe

- promują inne biura lub organizacje zajmujące się świadczeniem usług turystycznych
- zawierają dane osób trzecich (nazwiska, numery telefonów, adresy e:mail itp.)
- zawierają informację o cenie przedmiotowej imprezy lub jej specyfikacji handlowej

5. Osoba wystawiająca opinię zapewnia, że publikowane materiały są jej własnością i posiada do nich prawa autorskie. W przypadku, gdy materiały do wystawianej opinii nie są własnością wystawiającego, gwarantuje on, że uzyskał zgodę na ich wykorzystanie. LogosTour sp. z o.o nie ponosi odpowiedzialności z tytułu naruszenia tychże praw.

6. Osoba wystawiająca opinię udziela LogosTour niewyłączonej, bezpłatnej i czasowo nieograniczonej licencji do wykorzystania zamieszczonych opinii. Licencja obejmuje możliwość wykorzystania ich treści w środkach masowego przekazu w szczególności w Internecie, materiałach reklamowych biura. Prawo do korzystania z zamieszczonych materiałów obejmuje w szczególności ich zwielokrotnianie (również techniką cyfrową), rozpowszechnianie, tak aby każdy, mógł mieć do nich dostęp.

7. Opinia wyświetli się na stronie www.logostour.pl po uprzedniej weryfikacji przez osobę zarządzającą zgodności z zasadami regulaminu i obowiązujących przepisów prawa.

8. Zaakceptowane przez osobę zarządzającą opinie zostaną opublikowane na stronie bez ingerencji w ich treść.

§ 16 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych zbieranych za pośrednictwem strony www.logostour.pl (zawarcie umowy o świadczenie usług turystycznych on-line, sprawozdawczość finansowa, newsletter, rozpatrywanie 9w. reklamacji, działania marketingowe, w tym przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną, naliczenie rabatu, kontakt, zabezpieczenie roszczeń) jest Biuro Turystyki ZNP LogosTour Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33, 00-379 Warszawa, e-mail: biuro@logostour.pl. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, Panem Michałem Sztąberkiem, pisząc na adres korespondencyjny: ul. L. Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa lub kontaktując się poprzez e-mail: iod@logostour.pl

2. Dane osobowe przetwarzane są dla następujących celów: realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych (podstawa prawna: 9rt. 6 ust. 1 lit. B oraz 9rt. 9 ust. 2 lit. A 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 – dalej jako RODO), rozpatrywania 9r. reklamacji (podstawa prawna: 9rt. 6 ust. 1 lit. B i f RODO), marketingowego (rozumianego jako przesyłanie w formie tradycyjnej katalogów i innych wydawnictw LogosTour) (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. F RODO, gdzie uzasadnionym interesem jest marketing bezpośredni własnych produktów i usług administratora danych), przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną, w tym wysyłanie 9rt9letter (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. A RODO), naliczenia rabatu (zgodą dot. członkostwa w ZNP – podstawa prawna: 9rt. 9 ust. 2 lit. A RODO), kontaktu (podstawa prawna: 9rt. 6 ust. 1 lit. F RODO), prowadzenia sprawozdawczości finansowej (podstawa prawna: 9rt. 6 ust. 1 lit. C RODO) oraz zabezpieczenia 9r. roszczeń (podstawa prawna: 9rt. 6 ust. 1 lit. C i f RODO). W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych dane osobowe będą udostępnione do Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą przy ul. Przyokopowej 31, 01-208 Warszawa, a także lokalnym kontrahentom, w tym także takim, którzy mają siedzibę w państwie trzecim, gdzie stopień ochrony danych osobowych może być niższy niż w państwach

członkowskich UE. Ponadto dane osobowe mogą być ujawnione pracownikom lub współpracownikom Biura Turystyki ZNP LogosTour Sp. z o.o., jak też podmiotom udzielającym wsparcia ww. spółce na zasadzie zleconych usług i zgodnie z zawartymi umowami powierzenia.

3. Dane osobowe przetwarzane dla celów realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych, w tym rozpatrywania reklamacji oraz zabezpieczenia roszczeń będą przetwarzane do czasu wygaśnięcia roszczeń przysługujących stronom umowy, dane wykorzystywane dla celów marketingowych do czasu zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w ww. celu albo żądania usunięcia danych, natomiast dane wykorzystywane do przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną i newslettera, naliczenia zniżki z tyt. członkostwa w ZNP będą przetwarzane do czasu cofnięcia przez Klienta stosownej zgody. Dane niezbędne do kontaktu będą przetwarzane na czas niezbędny do przygotowania odpowiedzi, natomiast dane niezbędne do prowadzenia sprawozdawczości finansowej będą przechowywane przez okres 5 lat liczonych od zakończenia roku obrachunkowego.

4. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania (jak również ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), gdy uzna, iż przetwarzanie jego (osób w imieniu których działa) danych osobowych narusza przepisy RODO.

5. Podanie danych dla celów, o których mowa powyżej, jest dobrowolne, ale niezbędne do ich realizacji. Wyrażenie zgód ma charakter dobrowolny, ale będzie niezbędne do realizacji określonych w nich celów.

§ 17 Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane przez LogosTour zawierane są w języku polskim.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnego, w szczególności: ustawy kodeks cywilny, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o usługach turystycznych.

3. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez LogosTour rozstrzygane są przez rzeczowo i miejscowo właściwe sądy powszechne.

4. Klient będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.); z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. 2001, nr 113, poz. 1214);
- zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.) z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej

przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

- Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Infolinię konsumencką pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 889 866 oraz przez Federacja Konsumentów pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl.