

**REGULAMIN**  
**świadczenia usług drogą elektroniczną przez TUI Poland Dystrybucja Sp. z o.o.**  
**w ramach serwisu [www.tui.pl](http://www.tui.pl)**

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.), TUI Poland Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
- 1.2. Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:
- a) Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez TUI Poland Dystrybucja Sp. z o.o. określa on rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez TUI Poland Dystrybucja Sp. z o.o. za pośrednictwem Serwisu, warunki uzyskania informacji o ofercie turystycznej TUI Poland, dokonania rezerwacji i zakupu imprezy turystycznej.
  - b) TUI – spółka pod firmą TUI Poland Dystrybucja Sp. z o.o. (dalej zwana „TUI”) z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wołoska 22a, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000361999, NIP: 521-357-45-03, REGON: 142568992, kapitał zakładowy: 579.800 zł. TUI jest właścicielem, administratorem oraz operatorem Serwisu.
  - c) Serwis – serwis internetowy pod adresem [www.tui.pl](http://www.tui.pl), którego właścicielem, administratorem oraz operatorem jest TUI. W ramach serwisu TUI świadczy na rzecz Użytkowników usługi turystyczne na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
  - d) Klient/Użytkownik – każda osoba korzystającą z Serwisu, bez względu na to czy działa we własnym imieniu czy w imieniu i na rzecz osób trzecich.
  - e) Umowa – umowa o zorganizowanie imprezy turystycznej zawierana pomiędzy Użytkownikiem a TUI Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wołoskiej 22a, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000083435, NIP: 7792048522, REGON: 639552348, kapitał zakładowy: 200.000 zł wpisana do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod nr 726 (dalej TUI Poland sp. z o.o.) za pośrednictwem Serwisu w postaci elektronicznej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
  - f) Treści – wszelkie pochodzące od TUI informacje, dane, treści, elementy, materiały, algorytmy, schematy, utwory, oznaczenia, loga, nazwy, znaki, symbole, opisy i zdjęcia, niezależnie od ich charakteru, formatu i sposobu zapisu lub przedstawienia.
  - g) Opinia – opinia Klientów o imprezach turystycznych, jakości usług świadczonych przy pomocy Serwisu.
  - h) Konto – przestrzeń umieszczona na Serwisie zawierająca związane z Klientem dane, dostępna po dokonaniu rejestracji.
  - i) Konsument – konsument w rozumieniu art. 22 (1) Kodeksu Cywilnego.

2. Warunki korzystania z Serwisu

- 2.1. Korzystanie z Serwisu w tym w szczególności dokonywanie rezerwacji oraz nabycie imprez turystycznych dostępnych za pośrednictwem Serwisu wymaga od Klienta zapoznania się ze zrozumieniem, zaakceptowania i przestrzegania treści Regulaminu.
- 2.2. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu:
  - a) Urządzenie końcowe posiadające dostęp do sieci Internet.
  - b) Zainstalowana na urządzeniu końcowym przeglądarka Internetowa Internet Explorer 8.0 lub wyższa, Mozilla Firefox 3.6 lub wyższa, z zainstalowaną Java Virtual Machine.
  - c) Zainstalowany na urządzeniu końcowym program Acrobat Reader lub inny program obsługujący pliki w formacie PDF.

### 3. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

- 3.1. TUI w ramach Serwisu umożliwia Użytkownikom zapoznanie się, w szczególności przy użyciu specjalistycznej wyszukiwarki, z rodzajami imprez turystycznych oraz propozycjami wyjazdu na zasadach „Last Minute”, jak również zapisanie się do serwisu ofert specjalnych, otrzymywanych e-mailem w ramach Serwisu.
- 3.2. TUI w ramach Serwisu umożliwia Użytkownikom uzyskanie aktualnej kalkulacji, to jest ustalenie wstępnej wysokości ceny imprez turystycznych na stronach hotelowych.
- 3.3. TUI w ramach Serwisu umożliwia Użytkownikom dokonanie rezerwacji miejsc w imprezie turystycznej, jak również nabycie tych miejsc i dokonanie za nie płatności.
- 3.4. Proponując Użytkownikom imprezy turystyczne, TUI określa w Serwisie następujące niezbędne informacje:
  - miejsce pobytu,
  - datę i miejsce wylotu,
  - czas trwania imprezy turystycznej,
  - rodzaj/ typ pokoju,
  - rodzaj, kategorie obiektu hotelarskiego,
  - cenę imprezy turystycznej wraz z terminem zapłaty,
  - ogólne informacje dotyczące udziału w imprezie turystycznej.Do dokonania rezerwacji i zawarcia Umowy, a także do rezygnacji z imprezy turystycznej, zmiany rezerwacji lub Umowy oraz do postępowania reklamacyjnego znajdują zastosowanie postanowienia Warunków Imprez Turystycznych, dostępne dla Użytkowników pod adresem: <http://www.tui.pl/podroz-z-tui/warunki-impres-i-ubezpiecen>.

### 4. Zasady korzystania z Serwisu

- 4.1. Wybór kryteriów rezerwacji.

Użytkownik dokonuje wyboru dostępnych imprez turystycznych przy użyciu wyszukiwarek na stronie głównej: [www.tui.pl](http://www.tui.pl), bądź korzystając z zakładek:

  - Last Minute
  - All Inclusive
  - Wakacje rodzinne – wakacje lotnicze z polskiego katalogu TUI Family
  - Narty – wakacje z dojazdem własnym z polskiego katalogu TUI Narty
  - Wakacje samochodem - wakacje z dojazdem własnym z polskiego katalogu TUI Samochodem
  - Egzotyka
  - Wycieczki objazdowe – wakacje z polskiego katalogu TUI Zwiedzanie
  - Bilety lotnicze

Użytkownik określa: kierunek podróży, lotnisko wylotowe, datę rozpoczęcia oraz zakończenia wyjazdu, długość pobytu, ilość podróżujących osób (dorośli oraz dzieci).

#### 4.2. Wynik wyszukiwania, prezentacja ofert.

Serwis prezentuje wszystkie imprezy turystyczne zgodnie z określonymi oczekiwaniami Użytkownika, jak i szczegółowy opis świadczeń i ceny.

#### 4.3. Rezerwacja on-line imprezy turystycznej.

Użytkownik dokonuje rezerwacji imprezy turystycznej podając przy tym następujące dane osobowe: imię i nazwisko osoby zgłaszającej, dane kontaktowe: adres, kontakt telefoniczny i adres mailowy oraz dane pozostałych uczestników, dla których dokonuje rezerwacji miejsc w imprezie.

#### 4.4. Dla dokonania rezerwacji imprezy turystycznej niezbędne jest, aby Użytkownik zapoznał się i zaakceptował Regulamin, Warunki Imprez Turystycznych i Ubezpieczeń, jak również wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych na potrzeby realizacji rezerwacji.

#### 4.5. Dostępne formy płatności

Serwis oferuje możliwość dokonania płatności za imprezę w następujący sposób:

- przelew elektroniczny,
- płatność kartą kredytową realizowaną w systemie PayU,
- przelew tradycyjny,
- płatność w biurze TUI.

#### 4.6. Terminy płatności za imprezę turystyczną:

- sam przelot czarterowy - w momencie rezerwacji wpłata całości kwoty dla rezerwacji samego przelotu - w przypadku rezerwacji przelotu na 35 dni i mniej przed terminem rozpoczęcia wyjazdu. Wpłata zaliczki 45% w momencie rezerwacji imprezy - w przypadku rezerwacji imprez na 36 dni i więcej przed terminem rozpoczęcia wyjazdu oraz dokonaniu wpłaty pozostałej należności w wysokości 55% w nieprzekraczalnym terminie 35 dni przed wyjazdem;
- Wakacje lotnicze - pakietowa – katalogowa - w momencie rezerwacji wpłata całości kwoty w dla rezerwacji pakietu - w przypadku rezerwacji wyjazdu na 35 dni i mniej przed terminem rozpoczęcia wyjazdu (imprezy katalogowe- samolotem). Wpłata zaliczki 25% w momencie rezerwacji imprezy - w przypadku rezerwacji imprez na 36 dni i więcej przed terminem rozpoczęcia danej imprezy oraz dokonanie wpłaty pozostałej należności w wysokości 75% w nieprzekraczalnym terminie 35 dni przed wylotem (dot. imprez turystycznych samolotem);
- Wakacje lotnicze - TOP, SPE – katalogowa - w momencie rezerwacji wpłata całości kwoty w dla rezerwacji pakietu - w przypadku rezerwacji wyjazdu na 35 dni i mniej przed terminem rozpoczęcia wyjazdu (imprezy typu Last Minute- samolotem). Wpłata zaliczki 45% w momencie rezerwacji imprezy - w przypadku rezerwacji imprez na 36 dni i więcej przed terminem rozpoczęcia danej imprezy oraz dokonanie wpłaty pozostałej należności w wysokości 55% w nieprzekraczalnym terminie 35 dni przed wylotem (dot. imprez turystycznych samolotem);
- Wakacje samochodem - w momencie rezerwacji wpłata całości kwoty dla rezerwacji hotelu z wyżywieniem - w przypadku rezerwacji wyjazdu na 35 dni i mniej przed terminem rozpoczęcia wyjazdu (imprezy z dojazdem własnym). Wpłata zaliczki 25% w momencie rezerwacji imprezy - w przypadku rezerwacji imprez na 36 dni i więcej przed terminem rozpoczęcia danej imprezy oraz dokonanie wpłaty pozostałej należności w wysokości 75% w nieprzekraczalnym terminie 35 dni przed wylotem (dot. imprez turystycznych samolotem);
- Wakacje samochodem - w momencie rezerwacji wpłata całości kwoty dla rezerwacji apartamentu itp. bez wyżywienia - w przypadku rezerwacji wyjazdu na 50 dni i mniej przed terminem rozpoczęcia wyjazdu (imprezy z dojazdem własnym). Wpłata zaliczki 25% w momencie rezerwacji imprezy - w przypadku

rezerwacji imprez na 51 dni i więcej przed terminem rozpoczęcia danej imprezy oraz dokonanie wpłaty pozostałej należności w wysokości 75% w nieprzekraczalnym terminie 50 dni przed wylotem (dot. imprez turystycznych samolotem).

#### 4.7. Potwierdzenie dokonania rezerwacji i zawarcie Umowy.

Dokonanie rezerwacji i zawarcie umowy z Użytkownikiem Serwisu następuje w jednym z następujących trybów:

- rezerwacji on-line,
- poprzez Centrum Rezerwacji TUI, pod numerem telefonu 801-884-802 lub 22 255 04 02 lub innym wskazanym na stronie [www.tui.pl](http://www.tui.pl) – koszt połączenia według taryfy operatora.

Umowa zawierana jest w postaci elektronicznej. Użytkownik przez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (całkowitej lub częściowej) akceptuje Umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie. TUI Poland sp. z o.o. potwierdzi Użytkownikowi zawarcie Umowy.

#### 4.8. Usługa dodatkowa: Serwis ofert specjalnych otrzymywanych e-mailem.

Użytkownik Serwisu może podać swój adres e-mail celem wysyłania na ten adres przez TUI ofert specjalnych. Wpisując adres e-mail Użytkownik Serwisu wyraża zgodę na przesyłanie za pomocą środków komunikacji elektronicznej informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną ((Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.), na podane przez Użytkownika konto oraz na inne konta poczty elektronicznej, na które w związku z ustawieniami konta przekierowywana jest korespondencja z konta mailowego podanego przez Użytkownika.

### 5. Ochrona danych osobowych i polityka prywatności

5.1. Dane osobowe, które Użytkownik przekazuje TUI w związku z korzystaniem przez Użytkownika z Serwisu, TUI zbiera i przetwarza zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z Polityką prywatności i cookies określoną w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

5.2. TUI może przekazać pozostające w jej posiadaniu dane Użytkowników Sądowni, Prokuraturze, Policji i innym uprawnionym organom na potrzeby postępowań prowadzonych przez nich w związku z naruszeniem prawa przez Użytkownika, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### 6. Odpowiedzialność

6.1. Prezentowane w Serwisie, na stronie internetowej [www.tui.pl](http://www.tui.pl) informacje, materiały lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

6.2. TUI nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od niej, nieprawidłowe pod względem technicznym działanie Serwisu oraz za przerwy w dostępności Serwisu z przyczyn leżących po stronie osób trzecich (w tym operatorów sieci telekomunikacyjnych) ani spowodowanych działaniami siły wyższej.

6.3. TUI nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia zaistniałe podczas przeglądania Serwisu. TUI przypomina o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Internetu, takich jak w szczególności możliwość przejęcia przez osoby lub podmioty nieuprawnione danych w trakcie ich teletransmisji.

6.4. TUI nie ponosi odpowiedzialności za zachowania Użytkowników w ramach Serwisu, jak również nie ponosi odpowiedzialności za następstwa działań podjętych przez Użytkowników oraz osoby trzecie, a stanowiących naruszenie postanowień Regulaminu.

6.5. Zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.), Użytkowników obowiązuje zakaz wprowadzania do Serwisu treści o charakterze bezprawnym.

## 7. Reklamacje

- 7.1. Postanowienia niniejszego punktu znajdują zastosowanie, o ile niniejszy Regulamin albo dodatkowe regulaminy, warunki, zasady, etc., wydane przez TUI zgodnie z pkt. 9.2 niniejszego Regulaminu nie przewidują szczególnych procedur zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.
- 7.2. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługi oferowane w ramach Serwisu i regulowane niniejszym Regulaminie nie są realizowane przez TUI lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- 7.3. Reklamacje dotyczące sposobu i jakości działania Serwisu Użytkownik zobowiązany jest zgłaszać TUI w następujący sposób:
  - a) pisemnie na adres do korespondencji: TUI Poland Dystrybucja sp. z o.o., ul. Wołoska 22a, 02-675 Warszawa.
- 7.4. Prawidłowo zgłoszona reklamacja powinna zawierać co najmniej dane Użytkownika zgłaszającego reklamację (imię, nazwisko, adres zamieszkania) oraz powinna wskazywać wady i nieprawidłowości w działaniu Serwisu.
- 7.5. Oceny przedmiotu reklamacji oraz jej zasadności dokonuje pracownik lub upoważniony przedstawiciel TUI w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez TUI reklamacji.
- 7.6. Jeżeli reklamacja jest uzasadniona, po przeprowadzeniu konsultacji z Użytkownikiem, TUI zobowiązana jest do realizacji ustalonej rekompensaty.
- 7.7. Reklamacja może zostać uznana za nieuzasadnioną w przypadku gdy nieprawidłowości w działaniu Serwisu wystąpiły nie z winy TUI.

## 8. Prawa autorskie

- 8.1. Autorskie prawa majątkowe do utworów zamieszczonych w Serwisie przysługują TUI.
- 8.2. Użytkownicy Serwisu mają prawo, wyłącznie w celach prywatnych, do przeglądania informacji zamieszczonych w Serwisie, dokonywania ich zapisu w postaci plików tymczasowych oraz drukowania wybranych stron internetowych.

## 9. Postanowienia końcowe

- 9.1. Zmiany Regulaminu dokonywane będą przez TUI poprzez opublikowanie nowej treści Regulaminu na stronie internetowej [www.tui.pl](http://www.tui.pl). Zmieniony regulamin wchodzi w życie z chwilą zamieszczenia go na powyższej stronie.
- 9.2. TUI może wydawać dodatkowe regulaminy, warunki, zasady, etc., regulujące szczegółowo daną usługę oferowaną przez TUI w ramach Serwisu lub pakiet takich usług.
- 9.3. Wszelkie spory powstałe w związku z Umową zawartą w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu bądź korzystaniem z Serwisu rozpatrywane będą przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
- 9.4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza:
  - a) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.),
  - b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.),

- c) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.),
- d) ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2006 r., nr 90, poz. 631 z późn. zm.).

9.5. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie naruszają bezwzględnie wiążących przepisów prawa.

9.6. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane prawomocnym orzeczeniem sądu za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

9.7. Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. nie jest stosowana do umów o imprezę turystyczną – zgodnie z treścią art. 3 ust 1 pkt 8 ustawy.