

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO POMORSKIE TOURS

### § 1

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Sklep Pomorskie Tours, prowadzony na stronie Internetowej [www.pomorskietours.pl](http://www.pomorskietours.pl), działa na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Regulamin określa warunki zawierania i rozwiązywania Umów Sprzedaży Pakietu oraz tryb postępowania reklamacyjnego, a także rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sklep Pomorskie Tours, zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Każdy Klient z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Usług Elektronicznych Sklepu Pomorskie Tours zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy:
  - 4.1. Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.),
  - 4.2. Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. 2014 poz. 827),
  - 4.3. Ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (Dz.U. 2016 poz. 1823),
  - 4.4. Ustawy Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.),
  - 4.5. oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.

### § 2

#### DEFINICJE ZAWARTE W REGULAMINIE

1. **KLIENT** – Usługobiorca posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, który zamierza zawrzeć lub zawarł Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
2. **KONSUMENT** – osoba fizyczna lub przedsiębiorca, który dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. **PAKIET** – dostępny w Sklepie **zbiór usług**, świadczonych przez zewnętrznych od Sprzedawcy Usługodawców, będący przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
4. **REGULAMIN** - niniejszy regulamin Sklepu.
5. **SKLEP** - Sklep internetowy Sprzedawcy działający pod adresem [www.pomorskietours.pl](http://www.pomorskietours.pl).
6. **SPRZEDAWCA** – Pomorska Regionalna Organizacja Turystyczna z siedzibą w Gdańsku, wpisana do Rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000177559, której dokumentacja rejestrowa przechowywana jest w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; adres: ul. Wały Jagiellońskie 2a, 80-887 Gdańsk; NIP: 5832842841, REGON: 192982037.
7. **USŁUGODAWCA** – przedsiębiorca, który faktycznie realizuje usługę na rzecz Klienta w ramach zakupionego Pakietu.
8. **UMOWA SPRZEDAŻY** – Umowa Sprzedaży Pakietu zawarta między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.
9. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu.

10. **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.

### § 3

#### INFORMACJE DOTYCZĄCE PAKIETÓW ORAZ ICH REALIZACJI

1. Sklep Pomorskie Tours prowadzi sprzedaż detaliczną Pakietów za pośrednictwem sieci Internet. Pakiety oferowane w Sklepie są wolne od wad prawnych i zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
2. Cena Pakietu uwidoczniona na stronie internetowej Sklepu podana jest w złotych polskich (PLN) i stanowi wartość brutto. Sprzedawca jest płatnikiem EU VAT.
3. Cena Pakietu uwidoczniona na stronie Sklepu jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta woli jego zakupu. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen w Sklepie, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych usług stanowiących część Pakietu, po złożeniu przez Klienta Zamówienia.
4. Zakupu pakietu można dokonać poprzez wybór odpowiedniego produktu w systemie rezerwacyjnym udostępnianym przez Sprzedawcę.
5. Warunkiem realizacji Umowy Sprzedaży w Sklepie przez Klienta jest zapoznanie się z Regulaminem i akceptacja jego postanowień przed złożeniem zamówienia.
6. Produkty w promocji posiadają limitowaną liczbę miejsc i Zamówienia na nie będą realizowane według kolejności ich wpływania.
7. W przypadku, gdy Sprzedawca jest zmuszony, przed realizacją Pakietu, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki Umowy z Klientem, niezwłocznie powiadomi o tym Klienta.
8. W sytuacji, o której mowa w pkt 7 niniejszego paragrafu Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Sprzedawcę, czy:
  - 8.1. przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo
  - 8.2. odstępuje od Umowy Sprzedaży za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych przez Klienta świadczeń i bez obowiązku zapłaty jakiegokolwiek kary umownej.
9. Jeżeli Klient odstępuje od Umowy Sprzedaży zgodnie z pkt 8.2. niniejszego paragrafu lub jeżeli Sprzedawca odwołuje wykonanie usługi stanowiącej element Pakietu z przyczyn niezależnych od Klienta, Klient ma prawo, według swojego wyboru:
  - 9.1. otrzymać usługę zastępczą o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na usługę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,
  - 9.2. żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych przez niego świadczeń.
10. Usługodawca odpowiada wobec Klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi stanowiącej Produkt, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
  - 10.1. działaniem lub zaniechaniem Klienta,
  - 10.2. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w Umowie Sprzedaży, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć,

- 10.3. nieuniknionymi i nadzwyczajnymi okolicznościami - należy przez to rozumieć sytuację pozostającą poza kontrolą strony powołującej się na taką sytuację, której skutków nie można było uniknąć, nawet gdyby podjęto wszelkie rozsądne działania.
11. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w pkt 10 niniejszego paragrafu, nie zwalnia Sprzedawcy od obowiązku udzielenia pomocy poszkodowanemu Klientowi w czasie realizacji Pakietu.
  12. Klient podczas realizacji usług wchodzących w skład Pakietu jest zobowiązany do przestrzegania przepisów prawa, przepisów, regulaminów i innych przepisów porządkowych obowiązujących w zwiedzanych obiektach i środkach lokomocji. W przypadku naruszenia tychże przepisów, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług wchodzących w skład Pakietu jest wyłączona.
  13. W trakcie realizacji Pakietu, Klient ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wyrządzoną przez siebie szkodę. Za szkody wyrządzone przez osoby małoletnie, odpowiedzialność ponoszą ich rodzice lub opiekunowie prawni.
  14. Klientowi nie przysługuje zwrot równowartości niewykorzystanych usług wchodzących w skład zakupionego Pakietu.
  15. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z opisem usługi, jej specyfiki, zakresu, intensywności oraz jej wpływu na organizm, bądź w szczególnych przypadkach, skonsultowania się z lekarzem.

#### **§ 4**

##### **ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY**

1. Do zawarcia Umowy Sprzedaży, niezbędne jest wybranie Pakietu i uiszczenie za nią opłaty w jeden ze sposobów określonych w § 5.
2. Po złożeniu zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie.
3. Uiszczenie zapłaty za Pakiet powoduje związanie Klienta Umową Sprzedaży.
4. Potwierdzenie sprzedaży Pakietu następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Klienta, które zawiera:
  - 4.1. potwierdzenie wszystkich istotnych elementów zamówienia, w tym zakresu usług świadczonych w ramach Pakietu, nazwy Usługodawców, termin realizacji Pakietu,
  - 4.2. niniejszy Regulamin zawierający pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy.Potwierdzeniem treści Pakietu będzie indywidualny voucher z QR-kodem, który będzie umożliwił weryfikację uprawnień wynikających z zakupionego Pakietu przez Usługodawcę.
5. Każda Umowa Sprzedaży będzie potwierdzana dowodem zakupu (rachunek elektroniczny lub faktura VAT na życzenie Klienta), który będzie wysyłany w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta.

#### **§ 5**

##### **SPOSOBY PŁATNOŚCI**

1. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby płatności:
  - 1.1. gotówką w punkcie Sprzedawcy,
  - 1.2. płatność za pośrednictwem elektronicznych serwisów płatności.
2. W przypadku płatności za pośrednictwem elektronicznych serwisów płatności Klient dokonuje zapłaty przed rozpoczęciem realizacji Pakietu. Elektroniczne serwisy płatności umożliwiają dokonanie płatności za pomocą karty kredytowej.

3. Klient zobowiązany jest do natychmiastowego dokonania zapłaty ceny z tytułu Umowy Sprzedaży, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej.
4. Potwierdzenie wykonana, określone w § 4, zostanie przesłane Klientowi dopiero po uiszczeniu ceny.

## § 6

### REKLAMACJA

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu rękojmi wobec Klienta będącego Konsumentem, z tytułu rękojmi obejmującej wady fizyczne i prawne, są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.).
2. Zawiadomienia o wadach dotyczących Produktu oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać pisemnie na adres: ul. Wały Jagiellońskie 2a, 80-887 Gdańsk.
3. W wiadomości należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.
4. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia reklamacji.
5. Nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od jej zgłoszenia jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem.
6. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

## § 7

### ODSTĄPIENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Klientowi będącemu jednocześnie Konsumentem, stosownie do treści art. 3 ust. 1 pkt 8) Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn.zm.) nie przysługuje 14-dniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.
2. Klient ma prawo zrezygnować ze świadczenia usługi stanowiącej Produkt i odstąpić od umowy przed jej wykonaniem, najpóźniej na 24 godziny przed rozpoczęciem jej świadczenia, przesyłając do Sprzedawcy oświadczenie o rezygnacji z realizacji Pakietu pisemnie na adres Sprzedawcy lub mailowo na adres: [wycieczki@pomorskietours.pl](mailto:wycieczki@pomorskietours.pl) Rezygnacja ze świadczenia usługi będzie traktowana jako odstąpienie od umowy. Rezygnacja zgłoszona na mniej niż 24 godziny przed datą wskazaną jako data realizacji Pakietu, wiąże się z koniecznością zapłaty całości ceny. Sprzedawca na poczet ceny zaliczy już uiszczone kwoty.
3. W razie odstąpienia od umowy, Umowa Sprzedaży jest uważana za niezawartą.
4. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadku Umowy Sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia jest:
  - 4.1. usługa, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - 4.2. przedmiotem świadczenia jest usługa w zakresie usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

5. Prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży przysługuje zarówno Sprzedawcy, jak i Klientowi (Konsumentowi), w przypadku niewykonania przez drugą stronę umowy swojego zobowiązania w terminie ściśle określonym.
6. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem w terminie 14 dni roboczych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego Konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
7. Z zastrzeżeniem § 3 pkt 10 – 12, Sprzedawca ma prawo do żądania zapłaty za faktycznie poniesione koszty oraz świadczenia spełnione do chwili otrzymania rezygnacji (odstąpienia od umowy), którą Sprzedawca może potrącić z dokonanej przez Klienta wpłaty.
8. W przypadku rezygnacji przez Klienta z Produktu sprzedawanego w trybie określonym w § 3 pkt 8, Sprzedawcy przysługuje kara umowna w wysokości ceny Produktu, którą Sprzedawca może potrącić z dokonanej przez Klienta wpłaty.

## **§ 8**

### **ODWOŁANIE**

1. Zapisy niniejszego paragrafu dotyczą sytuacji, w której dla prawidłowej realizacji Pakietu konieczne jest uzyskanie minimalnej liczby uczestników. O minimalnej liczbie uczestników Sprzedawca informuje Klienta przy sprzedaży Pakietu.
2. Sprzedawca ma prawo odwołać realizację Pakietu z powodu niewystarczającej liczby uczestników, jeżeli prawidłowa realizacja Pakietu uzależniona jest od liczby uczestników.
3. W przypadku odwołania realizacji Pakietu, Sprzedawca może bez ponoszenia dodatkowych kosztów z tytułu odszkodowania lub zadośćuczynienia:
  - 3.1. zaproponować Klientowi inny termin realizacji Pakietu;
  - 3.2. dokonać zwrotu uiszczonej Ceny i rozwiązać Umowę.
4. O odwołaniu realizacji Pakietu, Klient zostanie powiadomiony najpóźniej na 24 godziny przed rozpoczęciem świadczenia pierwszej z usług wchodzącej w skład Pakietu.
5. Jeżeli realizacja Pakietu uzależniona jest od liczby uczestników, Sprzedawca ma prawo odwołać realizację Pakietu i rozwiązać Umowę z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, bez ponoszenia dodatkowych kosztów z tytułu odszkodowania lub zadośćuczynienia, dokonując zwrotu całość wpłat dokonanych przez Klienta. Klient niezwłocznie zostanie powiadomiony o odwołaniu realizacji Pakietu z przyczyny określonej w zdaniu poprzednim na 24 godziny przed rozpoczęciem imprezy turystycznej trwającej krócej niż 2 dni. Minimalna liczba zgłoszeń dla takiego Pakietu jest podana w ofercie.
6. W przypadku rezygnacji przez Klienta z Pakietu, który zawiera usługę transportu lub inne usługi, które wymagają przedpłaty, Sprzedawca ma zobowiązać Klienta do zapłacenia odpowiedniej i uzasadnionej opłaty za odstąpienie od Umowy na rzecz Sprzedawcy. W przypadku nieokreślenia w Umowie innych opłat za odstąpienie, wysokość tej opłaty wynosi:
  - 6.1. przy rezygnacji powyżej 21 dni przed rozpoczęciem realizacji pakietu -10 %;
  - 6.2. przy rezygnacji do 7 dni przed rozpoczęciem realizacji Pakietu -50 % ceny,
  - 6.3. przy rezygnacji na mniej niż 24 godziny przed rozpoczęciem realizacji Pakietu -100 % ceny,Opłata za odstąpienie nie może być wyższa, niż cena Pakietu pomniejszona o zaoszczędzone koszty. Opłatę za odstąpienie Sprzedawca potrąca z dokonanej przez Klienta wpłaty. Na żądanie Klienta, Sprzedawca uzasadnia wysokość opłat za odstąpienie od Umowy.

7. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, na wniosek Klienta zgłoszony na piśmie do Sprzedawcy, Sprzedawca może odstąpić od pobrania Opłaty za odstąpienie od Umowy, o której mowa w ust. 6.

## **§ 9**

### **REKLAMACJA**

1. Sprzedawca, nie będący bezpośrednim realizatorem usług wchodzących w skład pakietu, nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną działaniem lub zaniechaniem Usługodawcy.
2. W przypadku wystąpienia szkody, Klient powinien wystąpić bezpośrednio do Usługodawcy ze swoim roszczeniem.
3. Sprzedawca zobowiązuje się do udzielenia Klientowi niezbędnej pomocy do dochodzenia swoich roszczeń, w tym przedstawi na wezwanie pisemne Klienta informacje o Usługodawcy, którego działanie lub zaniechanie doprowadziło do powstania szkody u Klienta.

## **§ 10**

### **UBEZPIECZENIE**

1. Realizacja usług wchodzących w skład pakietu nie podlega obowiązkowym ubezpieczeniom podróży. Sprzedawca i jego pracownicy oraz Usługodawcy nie ponoszą odpowiedzialności organizatora turystyki.
2. Do decyzji Klienta Sprzedawca pozostawia możliwość zakupu indywidualnej polisy podróży. Sprzedawca nie poleca żadnej konkretnej firmy ubezpieczeniowej, ani rodzaju polisy. W tym celu należy kontaktować się bezpośrednio z firmami ubezpieczeniowymi.

## **§ 11**

### **WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA**

1. Wszystkie treści zamieszczone na stronie internetowej pod adresem pomorskietours.pl korzystają z ochrony przewidzianej dla praw autorskich i (z zastrzeżeniem pkt 3 oraz elementów wykorzystywanych na zasadzie licencji, przeniesienia praw autorskich lub dozwolonego użytku) są własnością Sprzedawcy.
2. Jakikolwiek wykorzystanie przez kogokolwiek, bez wyraźnej pisemnej zgody Sprzedawcy, któregośkolwiek z elementów składających się na treść oraz zawartość strony pomorskietours.pl stanowi naruszenie prawa autorskiego przysługującego Sprzedawcy i skutkuje odpowiedzialnością cywilnoprawną oraz karną.
3. Wszystkie nazwy handlowe, nazwy Produktów, nazwy firm i ich logo użyte na stronie internetowej pod adresem pomorskietours.pl należą do ich właścicieli i są używane wyłącznie w celach identyfikacyjnych. Mogą być one zastrzeżonymi znakami towarowymi. Wszystkie materiały, opisy i zdjęcia prezentowane na stronie internetowej pod adresem pomorskietours.pl użyte są w celach informacyjnych.

## **§ 12**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Klient wyraża zgodę na fotografowanie oraz nagrywanie materiałów video z jego udziałem oraz wykorzystywanie tych materiałów w promocji Sprzedawcy. Klient może w każdej chwili taką zgodę wycofać, kierując pisemne oświadczenie o wycofaniu zgody do Sprzedawcy na jego adres korespondencyjny.

2. Umowy zawierane poprzez Sklep zawierane są zgodnie z prawem polskim.
3. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
4. Wszelkie spory wynikłe z Umów Sprzedaży między Sprzedawcą, a Konsumentami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu, z uwzględnieniem ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, zgodnie z pkt 4 niniejszego paragrafu.
5. Sądowe rozstrzyganie sporów:
  - 5.1. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem będącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r. (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.).
  - 5.2. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem niebędącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.
6. Klient będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223>). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq596](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596). Konsument może skorzystać także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.