

Regulamin korzystania z serwisu internetowego www.kiwitravel.pl („Regulamin”)

Poniższy Regulamin określa zasady korzystania i funkcjonowania serwisu internetowego Kiwi Travel s.c znajdującego się pod adresem URL <https://www.kiwitravel.pl>. („Serwis”)

Postanowienia Regulaminu wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, określają prawa i obowiązki Użytkowników Serwisu.

Spis treści:

[§1 Postanowienia ogólne](#)

[§2 Definicje](#)

[§3 Zasady zakupu imprezy turystycznej](#)

[§4 Rezerwacja imprezy turystycznej](#)

[4.1 Serwis](#)

[4.2 Centrum Rezerwacji Telefonicznej pod numerem 618994200](#)

[4.3 Punkt Obsługi Klienta Żabikowska 66, 62-30 Luboń](#)

[§5 Metody płatności](#)

[5.1. Przelew internetowy](#)

[5.2. Karta kredytowa](#)

[5.3. Przelew tradycyjny](#)

[5.4. Gotówka](#)

[§6 Cena imprezy turystycznej](#)

[§7 Formy odbioru i dostarczania dokumentów](#)

[§8 Warunki zmiany lub anulowania rezerwacji przez Klienta](#)

[§9 Warunki zmiany lub anulowania rezerwacji przez Organizatora](#)

[§10 Obsługa posprzedażowa](#)

[§11 Reklamacje](#)

[§12 Ubezpieczenie dodatkowe](#)

[§13 Ochrona danych osobowych](#)

[§14 Postanowienia końcowe](#)

[§1 Postanowienia ogólne](#)

1.1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do świadczonych przez Kiwi Travel s.c usług w zakresie pośrednictwa w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz Organizatorów turystyki, których gotowe programy są dostarczane przez organizatorów turystyki i które są dostępne w Serwisie. Regulamin określa również warunki zawierania i rozwiązywania umów za pośrednictwem kiwitravel.pl, formy i sposoby płatności oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

1.2. Ustne lub pisemne informacje, w tym informacje handlowe, prezentowane ceny, materiały, w tym broszury, foldery i katalogi prezentowane w Serwisie kiwitravel.pl, udostępniane przez kiwitravel.pl stacjonarnie w Punkcie Obsługi Klienta (POK) kiwitravel.pl, prezentowane telefonicznie poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej kiwitravel.pl oraz wysyłane przez kiwitravel.pl na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 i następnych ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny.

1.3. Udostępnione funkcjonalności i informacje wspierające wyszukiwanie oferty mają charakter poglądowy. Decydująca treść jest zawarta w opisie katalogowym imprezy turystycznej Organizatora turystyki.

1.4. Zdjęcia obiektów (hotelu) mają charakter poglądowy, z tego względu rzeczywisty wygląd może różnić się od prezentowanego na zdjęciach.

§2 Definicje

2.1. Organizatorzy turystyki – przedsiębiorcy organizujący imprezę turystyczną w rozumieniu ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych, z którymi Kiwi Travel s.c współpracuje jako agent turystyczny.

2.2. Agent turystyczny - przedsiębiorca, którego działalność zgodnie z art. 758 i następnymi ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny polega na stałym pośrednictwie w zawieraniu umów o imprezę turystyczną na rzecz Organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.

2.3. Kiwi Travel s.c. z siedzibą we Luboniu, kod pocztowy 62-030, ul. Żabikowskiej 66, działa na podstawie umów agencyjnych zawartych z Organizatorami Turystyki jako agent turystyczny stale pośrednicząc w zawieraniu umów o imprezę turystyczną na rzecz organizatorów turystyki posiadających wpis do rejestru lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.

2.4. Serwis – serwis internetowy znajdujący się pod adresem strony internetowej: <https://www.kiwitravel.pl> za pośrednictwem, którego spółka Kiwi Travel świadczy usługi drogą elektroniczną, usługi na odległość poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej [kiwitravel.pl](https://www.kiwitravel.pl) oraz usługi w stacjonarnych Punktach Obsługi Klienta (POK) [kiwitravel.pl](https://www.kiwitravel.pl) Do Klientów korzystających z Serwisu zastosowanie ma również m.in. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dostępny na stronie Serwisu.

2.5. 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.

2.6. Klient – osoba, która korzysta z usług [kiwitravel.pl](https://www.kiwitravel.pl) za pośrednictwem Serwisu, Centrum Rezerwacji Telefonicznej [kiwitravel.pl](https://www.kiwitravel.pl) lub z Punktu Obsługi Klienta (POK) [kiwitravel.pl](https://www.kiwitravel.pl) i zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o imprezę turystyczną na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba, na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.

2.7. Doradca – osoba reprezentująca [kiwitravel.pl](https://www.kiwitravel.pl) w procesie zamawiania imprezy turystycznej lub zawierania Umowy.

2.8. Zamówienie wstępne – wstępna deklaracja przez Klienta woli zawarcia umowy o imprezę turystyczną za pośrednictwem [kiwitravel.pl](https://www.kiwitravel.pl)

2.9. Umowa – umowa o imprezę turystyczną zawierana pomiędzy Klientem a Organizatorem Turystyki za pośrednictwem [kiwitravel.pl](https://www.kiwitravel.pl)

2.10. Warunki uczestnictwa – dokument sporządzony przez Organizatora Turystyki określający prawa i obowiązki Klienta i Organizatora Turystyki w związku ze świadczeniem przez Organizatora usług turystycznych; Warunki uczestnictwa są integralną częścią Umowy i są dostępne w Serwisie w sekcji „Ważne dokumenty” na każdej stronie opisującej konkretną imprezę turystyczną oraz w Punkcie Obsługi Klienta (POK) [kiwitravel.pl](https://www.kiwitravel.pl)

§3 Zasady zakupu imprezy turystycznej

3.1. Każdy Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią i stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu od momentu podjęcia jakichkolwiek czynności zmierzających do skorzystania z usług świadczonych przez kiwitravel.pl za pośrednictwem Serwisu, poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej kiwitravel.pl oraz w stacjonarnych Punkcie Obsługi Klienta (POK) kiwitravel.pl

3.2. Korzystając z usług świadczonych przez kiwitravel.pl za pośrednictwem Serwisu, poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej kiwitravel.pl oraz w stacjonarnych Punkcie Obsługi Klienta (POK) kiwitravel.pl Klient akceptuje warunki określone w niniejszym Regulaminie i ponosi odpowiedzialność za podjęte działania wynikające z korzystania z tych usług.

3.3. Korzystając z usług świadczonych przez kiwitravel.pl za pośrednictwem Serwisu, w tym w szczególności rezerwując imprezę turystyczną w Serwisie w procedurze krok-po-kroku, jak również korzystając z usług świadczonych przez kiwitravel.pl poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej kiwitravel.pl, Klient wyraża zgodę na przysyłanie mu przez kiwitravel.pl dokumentów w formie elektronicznej na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej oraz zobowiązuje się do zapoznawania się z ich treścią.

3.4. Korzystanie z usług świadczonych przez kiwitravel.pl przez Klienta możliwe jest tylko we własnym imieniu. Jeśli Klient czyni to w imieniu lub na rzecz osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo do działania w jej imieniu. Za działanie Klienta w imieniu lub na rzecz osób trzecich bez ważnego pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic Klient ponosi pełną odpowiedzialność.

3.5. Korzystanie z usług świadczonych przez kiwitravel.pl przez Klienta z użyciem fałszywego nazwiska lub imienia, a także z użyciem cudzego nazwiska lub imienia bez ważnego pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic jest niedopuszczalne i naraża Klienta na odpowiedzialność cywilną oraz karną.

3.6. Klient zobowiązany jest do zapoznania się oraz pozostałych uczestników przed zawarciem umowy o imprezę turystyczną z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Zagranicznych, w dziale Informacje konsularne pod adresem: http://www.msz.gov.pl/pl/informacje_konsularne/ostrezenia/. Dodatkowo, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Klient i uczestnicy mają obowiązek bieżącego zapoznawania się z informacjami dotyczącymi danego kraju w zakresie bezpieczeństwa, zagrożeń oraz konfliktów i innych sytuacji nadzwyczajnych, które dostępne są na wyżej wymienionym oficjalnym serwisie MSZ.

3.7. Korzystając z usług świadczonych przez kiwitravel.pl, w szczególności dokonując zamówienia wstępnego lub rezerwując imprezę turystyczną, Klient potwierdza, iż zapoznał się i akceptuje zapisy niniejszego Regulaminu, Umowę o imprezę turystyczną, Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki oraz Warunki Ubezpieczenia.

3.8. Klient ponosi odpowiedzialność za zgodność podanych danych osoby, na którą zostało złożone zamówienie wstępne, a także danych osób wskazanych w zamówieniu wstępnym oraz danych osób objętych rezerwacją imprezy turystycznej z danymi tych osób w paszporcie albo w dowodzie osobistym - w przypadku podróży na terenie Unii Europejskiej.

3.9. Klient i uczestnicy w chwili rozpoczęcia imprezy turystycznej zobowiązani są posiadać ważne i aktualnie obowiązujące dokumenty upoważniające do przekraczania granic krajów objętych programem imprezy turystycznej.

3.10. Klient i uczestnicy przed zawarciem umowy o imprezy turystycznej zobowiązani są do zapoznania się z informacjami dotyczącymi przepisów paszportowych, wizowych, celnych oraz sanitarnych kraju docelowego, a także zapoznawania się z informacjami dotyczącymi danego kraju w zakresie bezpieczeństwa, zagrożeń oraz konfliktów i innych sytuacji nadzwyczajnych, które dostępne są na oficjalnym serwisie MSZ polakzagranica.msz.gov.pl

3.11. Klient i uczestnicy wyjeżdżający poza obszar Unii Europejskiej zobowiązani są posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski) oraz wizę turystyczną, przy wyjeździe do krajów, w których jest to konieczne. Przy wyjeździe do krajów Unii Europejskiej wymagany jest ważny dowód osobisty (minimum 3 miesiące od daty powrotu do Polski) lub paszport. Powyższy obowiązek posiadania ważnego dokumentu podróży dotyczy również dzieci – bez względu na ich wiek. Data ważności dokumenty nie może upływać przed planowanym zakończeniem podróży. Niektóre państwa wymagają, aby paszport lub dowód osobisty w momencie wjazdu pozostawał ważny przez minimalny wyznaczony przez nie okres czasu. Obywatele innych narodowości niż polska, legitymujący się zagranicznym paszportem lub dowodem osobistym, korzystający z usług Kiwi Travel s.c., zobowiązani są zapoznać się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego. Konieczne jest poinformowanie Kiwi Travel s.c. o fakcie posiadania przez danego uczestnika obywatelstwa innego kraju. Osoby posiadające oprócz polskiego inne obywatelstwo przy przekraczaniu granicy RP powinny zwrócić szczególną uwagę na wymogi obowiązujące w zakresie dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy. W sytuacji, gdy funkcjonariusz Straży Granicznej w trakcie kontroli granicznej uzyska informację, że podróżny posiada obywatelstwo polskie, a nie ma ważnego polskiego paszportu, czy dowodu osobistego – w zależności od kierunku podróży, funkcjonariusz ma obowiązek nie zezwolić takiej osobie na przekroczenie granicy Rzeczypospolitej Polskiej, bez względu na fakt legitymowania się innym ważnym dokumentem stwierdzającym obywatelstwo innego państwa. Wszelkie niezbędne i szczegółowe informacje dostępne są na stronie internetowej MSZ polakzagranica.msz.gov.pl

3.12. Dokumentem uprawniającym do przekroczenia granicy jest paszport, a w niektórych krajach dodatkowo wiza, natomiast do krajów należących do Unii Europejskiej – dowód osobisty lub paszport. Paszport lub dowód osobisty wymagany jest także dla dzieci i niemowląt. Prawo jazdy, legitymacja szkolna bądź akt urodzenia dziecka w żadnym wypadku nie dają mu prawa do przebywania na terenie obcego państwa. Należy sprawdzić ważność swojego paszportu, dowodu osobistego i upewnić się co do konieczności posiadania innych dokumentów np. wiza, wymaganych przepisami kraju docelowego w zależności od posiadanego obywatelstwa.

3.13. Czas oczekiwania na paszport wynosi od miesiąca do 6 tygodni. Czas oczekiwania na paszport tymczasowy wydawany małoletnim wynosi od 3 tygodni do 30 dni. Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty, wiza) prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę. Dane uczestnika (nazwisko, imię, data urodzenia) wpisane w dokumentach podróży (bilet lotniczy, voucher hotelowy, wiza) muszą być zgodne z danymi w paszporcie lub dowodzie osobistym. Podczas podróży paszport lub dowód osobisty należy mieć zawsze przy sobie, a nie w bagażu głównym. Kiwi Travel S.c. nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od Kiwi Travel s.c.

3.14. Wyjeżdżający za granicę zobowiązani są do zapoznania się z informacjami nt. aktualnych zagrożeń zdrowotnych, profilaktyki z tym związanej oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego gis.gov.pl, a także na stronie Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) lub Europejskiego Centrum ds. Zapobiegania i Kontroli Chorób (ECDC). W przypadku wątpliwości, należy skonsultować się z lekarzem medycyny podróży. Aby uniknąć zakażenia lub zachorowania na chorobę zakaźną w trakcie podróży za granicę oraz w trakcie pobytu w danym kraju, należy pamiętać o kilku podstawowych zasadach (jak mycie rąk przed posiłkami, mycie owoców i warzyw, a także picie tylko wody pochodzącej z bezpiecznego źródła), których przestrzeganie z pewnością pozwoli na uniknięcie zachorowania i sprawi, że wyjazd będzie bezpieczny.

§4 Rezerwacja imprezy turystycznej

Zarezerwowanie imprezy turystycznej przez Klienta może odbyć się przez:

4.1 Serwis

W ramach Serwisu kiwitravel.pl umożliwiona rezerwacja imprezy turystycznej na dwa sposoby: z pomocą Doradcy oraz korzystając z Serwisu w procedurze krok-po-kroku. Klient korzystając z Serwisu dokonuje wyboru, z której formy rezerwacji imprezy turystycznej będzie korzystać.

4.1.1 Rezerwacja imprezy turystycznej przez Serwis z pomocą Doradcy

4.1.1.1 Korzystając z wyszukiwarki dostępnej w Serwisie Klient określa parametry interesującej go imprezy turystycznej.

4.1.1.2 Po wyświetleniu listy porównawczej z imprezami turystycznymi spełniającymi wskazane przez Klienta kryteria wyszukiwania Klient wybiera jedną z imprez turystycznych prezentowanych przez Serwis.

4.1.1.3 Po dokładnym zapoznaniu się z opisem imprezy turystycznej, w tym jej ceną, dostępnością, Organizatorem imprezy turystycznej oraz Warunkami uczestnictwa Organizatora turystyki Klient przechodzi do strony zamówienia wstępnego, na której znajduje się formularz zamówienia wstępnego (zwany dalej Formularzem), do którego należy wprowadzić prawidłowe dane osobowe Klienta niezbędne do dokonania zamówienia wstępnego: imię, nazwisko, adres poczty e-mail, numer telefonu kontaktowego.

4.1.1.4. Po wprowadzeniu danych i wysłaniu przez Klienta Formularza zamówienia wstępnego do kiwitravel.pl, z Klientem kontaktuje się Doradca, w celu potwierdzenia założenia zamówienia wstępnego.

4.1.1.5. Po wysłaniu przez Klienta Formularza, Klient może za pośrednictwem Serwisu uzupełnić dane uczestników wyjazdu lub skorzystać w tym celu z pomocy Doradcy.

4.1.1.6. Po potwierdzeniu przez Klienta złożenia zamówienia wstępnego, na adres poczty e-mail podany przez Klienta w Formularzu Doradca przesyła potwierdzenie złożenia zamówienia wstępnego oraz link do strony umożliwiającej dokonanie płatności. Aby przejść do płatności Klient zaznacza, że akceptuje – po uprzednim zapoznaniu się z ich treścią następujące dokumenty:

- a. niniejszy Regulamin Kiwi Travel S.c.,
- b. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez kiwitravel.pl,

- c. Warunki Umowy o imprezę turystyczną Organizatora turystyki,
- d. Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki,
- e. Warunki Ubezpieczenia Dodatkowego w przypadku zawierania z podmiotem trzecim świadczącym usługi ubezpieczeniowe przez Klienta umowy dodatkowego ubezpieczenia podróznego oraz/lub ubezpieczenia kosztów rezygnacji,

4.1.1.7. Dokonanie przez Klienta wpłaty za imprezę turystyczną jest jednoznaczne z akceptacją przez Klienta warunków Umowy o imprezę turystyczną, Warunków uczestnictwa Organizatora turystyki, warunków niniejszego Regulaminu, warunków Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez kiwitravel.pl. Ze względu na bezpieczeństwo Klienta, każde zamówienie wstępne jest dodatkowo weryfikowane przez kiwitravel.pl m.in. pod względem prawidłowości skalkulowanej ceny dla danej imprezy turystycznej i jej elementów składowych, terminu, dostępności imprezy turystycznej, zakresu świadczeń objętych ceną i Warunków uczestnictwa danego Organizatora turystyki.

4.1.1.8. W przypadku, kiedy weryfikacja jest pozytywna kiwitravel.pl zatwierdza wpłatę dokonaną przez Klienta, a następnie dokonuje rezerwacji imprezy turystycznej w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki. Z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora turystyki zawarta zostaje umowa o imprezę turystyczną między Klientem a Organizatorem turystyki. Komplet dokumentów: Umowa o imprezę turystyczną, Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki i potwierdzenie rezerwacji zostaje dostarczony Klientowi na wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia wstępnego adres poczty e-mail.

4.1.1.9. W przypadku wykrycia rozbieżności dotyczących zamawianej imprezy turystycznej, w szczególności jej ceny, terminu, dostępności lub świadczeń objętych ceną pomiędzy zamówieniem wstępnym złożonym przez Klienta, a danymi źródłowymi w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki, Klient zostanie poinformowany o tym fakcie telefonicznie przez Doradcę lub w na wskazany przez Klienta adres poczty e-mail. W takim przypadku, gdy Klient zaakceptuje zmodyfikowane warunki rezerwowanej imprezy turystycznej, kiwitravel.pl zatwierdzi dokonaną wpłatę na poczet ceny imprezy turystycznej ze zmodyfikowanymi warunkami i po uzyskaniu od Klienta ewentualnej dopłaty ceny za imprezę turystyczną kiwitravel.pl dokona rezerwacji imprezy turystycznej w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki. Dalej zastosowanie ma odpowiednio § 4 pkt 4.1.1.8. oraz 4.1.1.10. Jeśli cena nowej imprezy turystycznej jest niższa, kiwitravel.pl zwróci Klientowi powstałą nadpłatę. Jeśli Klient nie wyrazi zgody na dokonanie zmiany w zamówieniu wstępnym, to wówczas zamówienie wstępne zostanie anulowane przez kiwitravel.pl bez ponoszenia kosztów przez Klienta, a kwota wpłacona na poczet imprezy turystycznej zostanie w całości zwrócona Klientowi.

4.1.1.10. Po dostarczeniu przez kiwitravel.pl na wskazany przez Klienta adres poczty e-mail Umowy o imprezę turystyczną, Klient jest zobowiązany niezwłocznie wydrukować i własnoręcznie podpisać egzemplarz umowy. Skan podpisanej umowy Klient przesyła drogą elektroniczną (w ciągu 24h od dokonania wpłaty) mailem na adres: biuro@kiwitravel.pl Jednocześnie zawierając Umowę o imprezę turystyczną Klient zobowiązuje się odesłać podpisany egzemplarz umowy na adres: Kiwi Travel s.c., ul. Żabikowska 66, 62-030 pod rygorem odpowiedzialności za niewykonanie tego zobowiązania.

4.1.2. Rezerwacja imprezy turystycznej przez Serwis w procedurze krok-po-kroku

4.1.2.1. Korzystając z wyszukiwarki dostępnej w Serwisie Klient określa parametry interesującej go imprezy turystycznej.

4.1.2.2. Po wyświetleniu listy porównawczej z imprezami turystycznymi spełniającymi wskazane przez Klienta kryteria wyszukiwania Klient wybiera jedną z imprez turystycznych prezentowanych przez Serwis. Po dokładnym zapoznaniu się z opisem imprezy turystycznej, w tym jej ceną, opisem hotelu, Warunkami uczestnictwa Organizatora turystyki Klient przechodzi do strony zamówienia wstępnego, na której znajduje się formularz zamówienia wstępnego (zwany dalej Formularzem), do którego należy wprowadzić prawidłowe dane osobowe Klienta niezbędne do dokonania zamówienia wstępnego: imię, nazwisko, adres poczty e-mail, numer telefonu kontaktowego.

4.1.2.3. Po sprawdzeniu dostępności imprezy turystycznej przez System Klient przechodzi do strony Formularza zamówienia wstępnego, na której należy wpisać prawidłowe dane płatnika. W następnym kroku Klient wprowadza do Formularza dane wszystkich uczestników imprezy turystycznej.

4.1.2.4. Po wprowadzeniu danych i wysłaniu Formularza System sprawdza dostępność wybranej przez Klienta imprezy turystycznej i jej cenę. Ze względu na bezpieczeństwo Klienta, każde zamówienie wstępne jest dodatkowo weryfikowane przez System kiwitravel.pl m.in. pod względem prawidłowości skalkulowanej ceny dla danej imprezy turystycznej i jej elementów składowych, terminu, dostępności imprezy turystycznej, zakresu świadczeń objętych ceną oraz możliwości złożenia opcji dla wybranej imprezy turystycznej. Możliwe są niewielkie rozbieżności cenowe pomiędzy ceną imprezy turystycznej wyświetlaną na stronie Serwisu, a ceną widniejącą na Formularzu zamówienia wstępnego. Cena wskazana na Formularzu zamówienia wstępnego jest aktualną ceną imprezy turystycznej podaną przez Organizatora turystyki w momencie składania zamówienia wstępnego.

4.1.2.5. W przypadku kiedy istnieje możliwość założenia opcji w Systemie Klient otrzymuje potwierdzenie zamówienia wstępnego wraz z informacją o terminie ważności założonej opcji oraz możliwością przejścia do modułu płatności kiwitravel.pl

4.1.2.6. W przypadku kiedy potwierdzona zostanie cena i dostępność imprezy turystycznej, ale brak jest możliwości założenia opcji w Systemie, Klient otrzymuje potwierdzenie zamówienia wstępnego wraz z informacją, że rezerwację będzie można założyć dopiero pod dokonaniu płatności. Klient ma możliwość przejścia do modułu płatności kiwitravel.pl.

4.1.2.7. W przypadku kiedy brak jest możliwości założenia opcji w Systemie, nie ma możliwości potwierdzenia ceny lub dostępności miejsc u Organizatora turystyki lub System wykryje rozbieżności dotyczące rezerwowanej przez Klienta imprezy turystycznej a danymi źródłowymi w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki, Klient otrzymuje potwierdzenie zamówienia wstępnego wraz z informacją, że z Klientem skontaktuje się Doradca. W dalszej kolejności § 4 pkt 4.1.1.4 – 4.1.1.10 niniejszego Regulaminu odpowiednio znajdują zastosowanie.

4.1.2.8. Aby przejść do modułu płatności Klient zaznacza, że akceptuje – po uprzednim zapoznaniu się z ich treścią następujące dokumenty:

- a. niniejszy Regulamin kiwitravel.pl,
- b. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez kiwitravel.pl,
- c. Warunki Umowy o imprezę turystyczną,
- d. Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki,
- e. Warunki Ubezpieczenia Dodatkowego w przypadku zawierania z podmiotem trzecim świadczącym usługi ubezpieczeniowe przez Klienta umowy dodatkowego ubezpieczenia podróznego oraz/lub ubezpieczenia kosztów rezygnacji,

f. Składa oświadczenie woli, iż wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez kiwitravel.pl poprzez zaznaczenie pola w formie check-box.

4.1.2.9. Dokonanie przez Klienta wpłaty za imprezę turystyczną jest jednoznaczne z akceptacją przez Klienta warunków Umowy, Warunków uczestnictwa Organizatora turystyki, warunków niniejszego Regulaminu, warunków Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez kiwitravel.pl.

4.1.2.10. W przypadku, kiedy Klient skorzysta z modułu płatności znajdującego się w Serwisie i dokona zapłaty za imprezę turystyczną kiwitravel.pl zatwierdza wpłatę dokonaną przez Klienta, a następnie dokonuje rezerwacji imprezy turystycznej w systemie rezerwacyjnym Organizatora turystyki. Z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Organizatora turystyki zawarta zostaje umowa o imprezę turystyczną między Klientem a Organizatorem turystyki. Komplet dokumentów: Umowa o imprezę turystyczną, Warunki uczestnictwa Organizatora turystyki zostaje doręczony Klientowi na wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia wstępny adres poczty e-mail.

4.1.2.11. Po dostarczeniu przez kiwitravel.pl na wskazany przez Klienta adres poczty e-mail Umowy o imprezę turystyczną, Klient jest zobowiązany niezwłocznie wydrukować i własnoręcznie podpisać egzemplarz umowy. Skan podpisanej umowy Klient przesyła drogą elektroniczną (najpóźniej do dnia poprzedzającego wylot) mailem na adres: biuro@kiwitravel.pl. Jednocześnie zawierając umowę o imprezę turystyczną Klient zobowiązuje się odesłać podpisany egzemplarz umowy na adres: Kiwi Travel s.c., ul. Żabikowska 66, 62-030 Luboń pod rygorem odpowiedzialności za niewykonanie tego zobowiązania.

4.1.2.12. W niniejszej procedurze zastosowanie znajduje odpowiednio § 4 pkt 4.1.1.8 niniejszego Regulaminu.

4.2. Centrum Rezerwacji Telefonicznej pod numerem 61 899 42 00

4.2.1.1. Po uzyskaniu połączenia z Doradcą Kiwi Travel w Centrum Rezerwacji Telefonicznej Klient podaje kod konkretnej imprezy turystycznej, którą jest zainteresowany lub ogólne preferencje dotyczące imprezy turystycznej. Kod znajduje się w prawym górnym rogu na każdej stronie opisującej konkretną imprezę turystyczną.

4.2.1.2. Doradca Kiwi Travel wypełnia Formularz na podstawie danych przekazanych przez Klienta oraz potwierdza dostępność miejsc i weryfikuje ostateczną cenę wybranej przez Klienta imprezy turystycznej lub przedstawia Klientowi wybrane imprezy turystyczne odpowiadające podanym preferencjom przez Klienta.

4.2.1.3. Po potwierdzeniu przez Klienta zamiaru rezerwacji konkretnej imprezy turystycznej, Doradca przesyła link do strony umożliwiającej złożenie zamówienia wstępnego i dokonanie płatności przez Klienta. W niniejszej procedurze rezerwacji odpowiednie zastosowanie znajduje § 4 pkt 4.1.1.5. – 4.1.1.10. niniejszego Regulaminu.

4.3. Punkt Obsługi Klienta (POK) kiwitravel.pl

4.3.1.1. Podczas bezpośredniej wizyty w Punkcie Obsługi Klienta, Klient podaje kod konkretnej imprezy turystycznej wyszukanej w Serwisie, którą jest zainteresowany lub ogólne preferencje dotyczące imprezy turystycznej. Kod znajduje się w prawym górnym rogu na każdej stronie opisującej konkretną imprezę turystyczną.

4.3.1.2. Doradca Kiwi Travel wypełnia Formularz na podstawie danych przekazanych przez Klienta oraz potwierdza dostępność miejsc i weryfikuje ostateczną cenę wybranej

przez Klienta imprezy turystycznej lub przedstawia Klientowi wybrane imprezy turystyczne odpowiadające podanym preferencjom

4.3.1.3. Po potwierdzeniu przez Klienta zamiaru zakupu konkretnej imprezy turystycznej, Klient podpisuje Umowę oraz akceptuje Warunki uczestnictwa Organizatora. Odpowiednie zastosowanie znajduje § 4 pkt 4.1.1.5. – 4.1.1.10. niniejszego Regulaminu.

§5 Metody płatności

5.1. Przelew internetowy

5.1.1. Wybór metody płatności w postaci przelewu internetowego umożliwia natychmiastowe potwierdzenie zawarcia Umowy.

5.1.2. Wybierając płatność przelewem internetowym Klient zostaje przekierowany (po kliknięciu linka wysłanego mailem na adres wskazany w Formularzu lub korzystając z platform umożliwiających bezpieczne przeprowadzenie płatności internetowych – dotPay, PayByNet lub Przelewy24) do strony logowania banku, w którym Klient osiada rachunek bankowy, gdzie koniecznym jest zalogowanie się przez Klienta do swojego konta bankowego.

5.1.3. Po zalogowaniu się, Klient zostanie przekierowany do wypełnionego formularza przelewu. Po potwierdzeniu przelewu według zasad banku Klienta, bankowy przelew elektroniczny z płatnością za zarezerwowaną imprezę turystyczną zostanie zlecony przez Klienta.

5.1.4. Po dokonaniu poprawnej autoryzacji przelewu i płatności za imprezę turystyczną, bank blokuje środki pieniężne na rachunku bankowy Klienta, stanowiące pełną wpłatę za zarezerwowaną imprezę turystyczną. Czynność ta jest niezależna od Kiwi Travel S.c.

5.1.5. W przypadku braku możliwości zablokowania przez bank Klienta środków pieniężnych na koncie bankowym Klienta, Umowa nie zostaje zawarta.

5.2. Karta kredytowa

5.2.1. W Punkcie Obsługi Klienta płatność kartą kredytową jest realizowana przez tradycyjny terminal dokonywania płatności przeznaczony dla kart płatniczych i kredytowych.

5.2.2. Płatności kartą kredytową może dokonać właściciel karty lub osoba przez niego upoważniona. Używanie cudzej karty kredytowej bez upoważnienia w celu opłacenia zarezerwowanej imprezy turystycznej jest w świetle prawa karnego przestępstwem i Klient naraża na odpowiedzialność karną. Wszelkie próby dokonania określonego powyżej przestępstwa będą natychmiast zgłaszane przez Kiwi Travel odpowiednim organom ścigania.

5.2.3. Po dokonaniu autoryzacji płatności Klienta za zarezerwowaną imprezę turystyczną, wystawca karty, którą dokonano płatności, blokuje środki pieniężne na rachunku bankowym w banku Klienta, stanowiące pełną wpłatę za zarezerwowaną imprezę turystyczną. Czynność ta jest niezależna od kiwitavel.pl.

5.2.4. W przypadku braku możliwości zablokowania środków pieniężnych na koncie bankowym Klienta, Umowa nie zostaje zawarta.

5.3. Przelew tradycyjny

5.3.1. Płatności należy dokonać na konto wskazane w potwierdzeniu złożenia zamówienia wstępnego lub na konto wskazane przez Doradcę w przypadku zakupu imprezy turystycznej w Punkcie Obsługi Klienta (POK) Kiwi Travel.

5.3.2. Zlecając wykonanie przelewu, w tytule przelewu Klient zobowiązany jest wpisać numer rezerwacji nadany przez Kiwi Travel przesłany Klientowi drogą elektroniczną w dokumentach rezerwacyjnych.

5.3.3. W celu przyspieszenia zawarcia umowy potwierdzenie przelewu należy przesłać lub drogą elektroniczną na adres email: biuro@kiwitravel.pl wraz z następującymi danymi:

a. numer rezerwacji,

b. imię i nazwisko Klienta

5.3.4. Płatności należy dokonać w terminie wskazanym w Umowie. Datą płatności jest data zaksięgowania środków na rachunku bankowym właściwym według § 5 pkt 5.3.1.

5.4. Gotówka

Wpłat gotówkowych Klient może dokonać w Punkcie Obsługi Klienta (POK) Kiwi Travel.

§6 Cena imprezy turystycznej

6.1. Cena zakupionej imprezy turystycznej obejmuje wszystkie elementy składowe zawarte w opisie imprezy turystycznej, w szczególności:

- a. opłatę za zakwaterowanie,
- b. opłatę za środek transportu (nie dotyczy imprez turystycznych z dojazdem własnym),
- c. opłatę za świadczenia dodatkowe zgodne z opisem imprezy turystycznej,
- d. podatki,
- e. opłaty paliwowe i lotniskowe w przypadku wycieczek lotniczych,
- f. inne zgodne z opisem.

6.2. Zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych niektórzy Organizatorzy turystyki oprócz ceny imprezy turystycznej doliczają dodatkowo kwotę obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, którą następnie w całości odprowadzają na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny. W przypadku niektórych Organizatorów turystyki kwota obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny stanowi element składowy ceny imprezy turystycznej. Sposób kwalifikowania przez poszczególnych Organizatorów turystyki kwoty obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny określony jest w Warunkach uczestnictwa danego Organizatora turystyki. Wysokość składki zależna jest od rodzaju transportu oraz miejsca docelowego imprezy. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki z dnia 21 listopada 2016 r. w sprawie wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, składka wynosi:

- a. 15 PLN/os – za imprezy lotnicze czarterowe za wyjątkiem imprez, o których mowa w pkt d.;
- b. 13 PLN/os – za imprezy innym środkiem transportu niż loty czarterowe realizowane poza Europę;
- c. 10 PLN/os – za imprezy innym środkiem transportu niż loty czarterowe realizowane w Europie za wyjątkiem imprez, o których mowa w pkt d.;
- d. 0 PLN/os – za imprezy realizowane do krajów mających granicę lądową z Polską oraz na terytorium Polski.

6.3. Cena imprezy turystycznej jest ceną umowną. Każdy z Organizatorów turystyki imprez turystycznych zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy turystycznej w sytuacjach i na warunkach przewidzianych w Warunkach uczestnictwa danego Organizatora turystyki.

6.4. Cena imprezy turystycznej nie jest gwarantowana przez Organizatora turystyki w momencie dokonywania przez Klienta zamówienia wstępnego za pośrednictwem KiwiTravel.pl, aż do chwili uzyskania przez KiwiTravel.pl ostatecznego potwierdzenia dokonania rezerwacji od Organizatora turystyki imprezy turystycznej.

6.5. W zależności od długości terminu pomiędzy zamówieniem wstępnym imprezy turystycznej, a datą jej rozpoczęcia możliwe są dwa rodzaje płatności:

- a. płatność częściowa ceny imprezy turystycznej polegająca na wpłacie zaliczki oraz kwoty obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych w wysokości zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki dnia 21 listopada 2016 r. w sprawie wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny, a następnie pozostałej ceny imprezy turystycznej,
- b. płatność całkowita ceny imprezy turystycznej oraz kwoty obowiązkowej składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych w wysokości zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sportu i Turystyki dnia 21 listopada 2016 r. w sprawie wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny.

6.6. Wpłata zaliczki jest możliwa w terminie i na zasadach określonych przez Organizatora turystyki w Warunkach uczestnictwa.

§7 Formy odbioru i dostarczania dokumentów

7.1. Dokumenty podróży związane z zakupioną imprezą turystyczną (tj. bilety lotnicze, vouchery hotelowe, polisa ubezpieczeniowa) - w zależności od Organizatora turystyki - mogą zostać dostarczone Klientowi przez KiwiTravel.pl:

- a. drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta w Formularzu zamówienia wstępnego,
- b. mogą oczekiwać na osobisty ich odbiór przez Klienta na lotnisku na 2 godziny przed wylotem na stanowisku odpraw Organizatora turystyki.

7.2. O szczegółach odbioru osobistego dokumentów podróży Klient zostanie poinformowany każdorazowo przez Doradcę Kiwi Travel.

7.3. W szczególnych przypadkach dokumenty podróży mogą być wysyłane pod wskazany przez Klienta adres pocztowy.

§8 Warunki zmiany lub anulowania rezerwacji przez Klienta

8.1. Dokonanie zmian w rezerwacji lub anulowanie rezerwacji przez Klienta po zawarciu umowy o imprezę turystyczną możliwe jest na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki.

8.2. W celu dokonania zmiany w rezerwacji lub anulowania rezerwacji imprezy turystycznej należy wysłać podając nazwisko Klienta i numer rezerwacji zlecenie zmiany lub anulowania rezerwacji drogą elektroniczną na adres email biuro@kiwitavel.pl lub skontaktować się z Doradcą Kiwi Travel poprzez Centrum Rezerwacji Telefonicznej pod numerem telefonu 618994200 lub w Punkcie Obsługi Klienta (POK) kiwitavel.pl.

8.3. Dokonując zmiany rezerwacji Klient powinien liczyć się z możliwością wystąpienia kosztów związanych ze zmianą rezerwacji zgodnie z Warunkami uczestnictwa Organizatora turystyki.

8.4. W przypadku anulowania rezerwacji przez Klienta zwrot kwoty uiszczonej tytułem ceny za imprezę turystyczną oraz zwrot przez Klienta kosztów rezygnacji Organizatora następuje na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki.

§9 Warunki zmiany lub anulowania rezerwacji przez Organizatora

9.1. Zasady zmiany lub anulowania rezerwacji po zawarciu umowy o imprezę turystyczną przez Organizatora turystyki zawarte są w ogólnych Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki.

9.2. KiwiTravel.pl nie ma wpływu na zmiany rezerwacji po zawarciu umowy o imprezę turystyczną lub anulowanie takiej rezerwacji Klienta przez Organizatora turystyki i nie ponosi za nie odpowiedzialności.

9.3. O wszelkich zmianach w rezerwacji po zawarciu umowy o imprezę turystyczną lub o anulowaniu takiej rezerwacji kiwitavel.pl na podstawie otrzymanego komunikatu od Organizatora turystyki każdorazowo poinformuje Klienta na adres mailowy lub numer telefonu podany w Formularzu.

§10 Obsługa posprzedażowa

10.1. W każdej chwili Klient może skontaktować się z kiwitavel.pl i uzyskać informacje na temat statusu swojej rezerwacji, dodatkowych informacji o zawartej za pośrednictwem kiwitavel.pl umowie o imprezę turystyczną lub uzyskać odpowiedzi na inne pytania dotyczące przedmiotu Umowy.

10.2. Do 24 godzin przed wylotem na imprezę turystyczną Klient zobowiązany jest skontaktować się z Kiwi Travel w celu potwierdzenia godzin wyjazdu/wylotu.

§11 Reklamacje

11.1. Kiwi Travel dokłada wszelkich starań, aby świadczone usługi były najwyższej jakości. W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi w Kiwi Travel Klient ma prawo do złożenia reklamacji.

11.2. Reklamacje związane z jakością obsługi przez Kiwi Travel należy składać w formie pisemnej i przesłać przesyłką kurierską lub pocztową na adres: Kiwi Travel s.c. ul. Żabikowska 66, 62-030 lub wysłać reklamację na adres internetowy biuro@kiwitavel.pl. Kiwi Travel s.c. rozpatrzy reklamację w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od daty jej otrzymania od Klienta.

11.3. W przypadku, gdy Klient nie jest zadowolony z wykonania umowy przez Organizatora turystyki ma prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Organizatora turystyki na warunkach określonych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki.

11.4. Reklamacje należy składać na adres Organizatora turystyki w formie i na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa Organizatora turystyki. Reklamacje rozpoznaje Organizator turystyki na zasadach opisanych w Warunkach uczestnictwa.

11.5. Reklamacje dotyczące przelotu do/z miejsca docelowego określonych w umowie o imprezę turystyczną, opóźnień oraz dotyczące bagażu zniszczonego lub uszkodzonego w czasie przelotu samolotem podlegają warunkom Konwencji warszawskiej z 1929 z późn. zm. i aneksami, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 261/2004 z 11 lutego 2004 r. (o zasadach odszkodowań i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania lub dużego opóźnienia lotów). Klient ma prawo złożyć

reklamację do przedstawicielstwa właściwej linii lotniczej, a w przypadku wyczerpania drogi reklamacyjnej – skargę do Urzędu Lotnictwa Cywilnego (ul. Żelazna 59, 00-848 Warszawa).

§12 Ubezpieczenie dodatkowe

Kiwi Travel za pośrednictwem POK umożliwi Klientom zawarcie z podmiotami trzecimi świadczącymi usługi ubezpieczeniowe umowy nieobowiązkowego, dodatkowego ubezpieczenia podróжного oraz ubezpieczenia kosztów rezygnacji zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia Podróży dostępnymi w Serwisie na stronie ubezpieczyciela oraz w Punkcie Obsługi Klienta (POK) Kiwi Travel.

§13 Ochrona danych osobowych

13.1. Administratorem danych osobowych podanych przez związku z usługami świadczonymi przez Kiwitavel.pl w jest Kiwi Travel s.c. z siedzibą w Luboniu, kod pocztowy 562-030, ul. Żabikowskiej 66 zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych - Dz.U. Nr 133, poz. 883 z późn. zm.).

13.2. Kiwi Travel s.c przetwarza dane osobowe niezbędne do nawiązania, zmiany, lub rozwiązania stosunku prawnego (świadczenia usług przez kiwitavel.pl), które podane zostały w Formularzu. W powyższym celu podane przez Klientów dane osobowe mogą zostać udostępnione innym podmiotom: w tym liniom lotniczym, przewoźnikom autokarowym lub promowym, hotelom, podmiotowi trzeciemu świadczącemu usługi ubezpieczeniowe, agentom współpracującym z Organizatorem turystyki na podstawie umów agencyjnych oraz innym kontrahentom zagranicznym.

13.3. Wysyłając Formularz Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez kiwitavel.pl swoich danych osobowych w celach administracyjnych i statystycznych.

13.4. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale konieczne do prawidłowego wykonania Umowy.

13.5. Klienci mają prawo realizacji wszystkich uprawnień wynikających z Ustawy o ochronie danych osobowych, w tym prawo dostępu do treści własnych danych osobowych i ich poprawiania oraz prawa do wyrażania odmowy udzielenia zgody na przetwarzanie danych osobowych na zasadach opisanych w przedmiotowej ustawie.

§14 Postanowienia końcowe

14.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 r. Nr 16 poz. 93, z późniejszymi zmianami) oraz ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2004 r., Dz. U. nr 223 poz. 2268 z późniejszymi zmianami). Ewentualne spory, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia przez sąd powszechny, rzeczowo i miejscowo właściwy według właściwych przepisów prawa.

14.2. Korzystając z usług świadczonych przez kiwitavel.pl Klient jednocześnie oświadcza, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla niego jasne i zrozumiałe, a także akceptuje je bez zastrzeżeń.

14.3. Wszelkie informacje, dane i materiały udostępniane w Serwisie (w tym m.in. nazwy, logotypy oraz cenniki, a także kolorystyka i układ witryny) oraz wszelkie inne prawa własności intelektualnej związane z treścią stron internetowych należą do Kiwi Travel s.c i

są chronione prawami autorskimi, prawami do znaków towarowych, prawami do baz danych lub innymi prawami własności intelektualnej.

14.4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 20.12.2017