



## REGULAMIN SERWISU

### 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 tekst jednolity), Hey Holiday Sp. z o.o z siedzibą w Warszawie ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

1.2. Na zasadach określonych w Regulaminie dostęp do Serwisu jest otwarty dla każdego, kto posiada możliwość połączenia z siecią Internet.

### 2. Definicje

2.1. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Hey Holiday Sp. z o.o. określa on rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu, warunki uzyskania informacji o ofercie turystycznej, dokonania rezerwacji i zakupu imprezy turystycznej.

2.2. Hey Holiday – Hey Holiday Sp. z o.o. (dalej zwana „Hey Holiday”) z siedzibą w: 03-941 Warszawa, ul. Zwycięzców 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS: 0000843962, NIP: 113-301-49-12, REGON: 386182163.

2.3. Serwis – serwis internetowy pod adresem [www.heyholiday.eu](http://www.heyholiday.eu), którego właścicielem, administratorem oraz operatorem jest Hey Holiday, która w ramach serwisu świadczy na rzecz Użytkowników usługi turystyczne na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

2.4. Klient/Zamawiający – każda osoba korzystająca z Serwisu, bez względu na to czy działa we własnym imieniu czy w imieniu i na rzecz osób trzecich.

2.5. Umowa – umowa o zorganizowanie imprezy turystycznej zawierana pomiędzy Zamawiającym, a Hey Holiday Sp. z o.o. wpisaną do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod nr 2362, za pośrednictwem Serwisu w postaci elektronicznej na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

2.6. Adres elektroniczny – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.

2.7. 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.

2.8. System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800, z późn.zm.)

2.9. Uczestnik / Konsument – konsument w rozumieniu art. 22 (1) Kodeksu Cywilnego.

2.10. Cena – cena Usługi brutto, umieszczona obok informacji o Usłudze, wyrażona w złotych polskich.

### **3. Wymagania techniczne i warunki korzystania z Serwisu**

3.1. 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.

3.2. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu:

a) Urządzenie posiadające dostęp do sieci Internet.

b) Zainstalowana na urządzeniu końcowym przeglądarka Internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów HTML z opcją akceptowania plików typu cookies.

c) Zainstalowany na urządzeniu końcowym program Acrobat Reader lub inny program obsługujący pliki w formacie PDF.

### **4. Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

4.1. Hey Holiday w ramach serwisu umieszcza oferty świadczonych usług turystycznych oraz zapewnia możliwości ich wyszukania, przeglądania i sortowania wg zdefiniowanych kryteriów.

4.2. Hey Holiday w ramach serwisu umożliwia Klientowi skalkulowanie i dokonanie rezerwacji miejsc w imprezach turystycznych.

4.3. Hey Holiday w ramach serwisu zamieszcza dane marketingowe m.in. takie jak filmy, zdjęcia, relacje i aktualności.

4.4. Oferta świadczenia usług za pośrednictwem Serwisu jest ważna do czasu zawieszenia lub zaprzestania ich świadczenia przez Hey Holiday. W przypadku zawieszenia lub zaprzestania świadczenia Usług nie ma obowiązku zawiadamiania Usługobiorców.

### **5. Zasady korzystania z Serwisu**

5.1. Serwis prezentuje oferty zgodnie z określonymi oczekiwaniami Klienta, jak i szczegółowy opis świadczeń, świadczeń dodatkowych oraz cen.

5.2. W ramach serwisu, przy użyciu wyszukiwarki Klient może dokonać rezerwacji Imprezy Turystycznej on-line za pośrednictwem serwisu określonych w p. 5.3-5.6.

5.3. Zamawiający dokonując rezerwacji imprezy turystycznej on-line podaje następujące dane osobowe: imię i nazwisko osoby zgłaszającej wraz z numerem PESEL oraz dane kontaktowe: adres zamieszkania, kontakt telefoniczny, adres mailowy oraz dane pozostałych uczestników, dla których dokonuje rezerwacji miejsc w imprezie: imię i nazwisko oraz numer PESEL. W przypadku braku numeru PESEL, należy podać datę urodzenia oraz numer dokumentu tożsamości. Po wpisaniu danych potwierdza zapoznanie i akceptację Regulaminu Serwisu oraz Polityki Prywatności, jak również wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych na potrzeby procesu rezerwacji oraz realizacji imprezy turystycznej. Ponadto Zamawiający potwierdza zapoznanie się i akceptację Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Imprezie Turystycznej oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia.

5.4. Serwis oferuje możliwość dokonania płatności za imprezę w następujący sposób:

- przelew elektroniczny realizowany w systemie PayU poprzez przesłany przez Hey Holiday Zamawiającemu link do płatności (określony szczegółowo w Regulaminie płatności na stronie operatora).

- przelew tradycyjny na numer konta Hey Holiday podany w Umowie (w tytule przelewu Zamawiający wpisuje nr umowy oraz swoje imię i nazwisko).

5.5. Zamawiający dokonujący rezerwacji zobowiązany jest dokonać płatności za imprezę zgodnie z danymi podanymi w umowie i określonymi w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa (zaliczki w wysokości 30% wartości umowy w momencie dokonywania rezerwacji oraz dokonanie wpłaty pozostałej należności w wysokości 70% w terminie 30 dni przed rozpoczęciem imprezy).

5.6. Umowa jest zawierana jest w postaci elektronicznej, co Zamawiający potwierdza przez dokonanie wpłaty określonej w p. 5.4-5.5. akceptuje Umowę. Hey Holiday Sp. z o.o. w odpowiedzi potwierdza Zamawiającemu zawarcie Umowy.

5.7. Zamawiający, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, zgodnie z art. 27 PrKons. Zamawiający chcący odstąpić od umowy składa Hey Holiday Sp. z o.o. jednostronne oświadczenie informujące o skorzystaniu z tego prawa (art. 30 ust 1 PrKons). Wzór oświadczenia w załączniku: Odstąpienie od umowy. Klientowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów. Organizator podaje informacyjnie, że ukształtowane historycznie średnie koszty potrąceń – względem całkowitej wartości zawartej umowy – kształtują się następująco: - do 7 dni przed dniem imprezy – 90%, - poniżej 7 dni – 100%.

5.8. Klient Serwisu może podać swój adres e-mail celem wysyłania na ten adres informacji i ofert specjalnych, np. w postaci newslettera. Wpisując adres e-mail Użytkownik Serwisu wyraża zgodę na przesyłanie na wskazany adres elektroniczny za pomocą środków komunikacji elektronicznej informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## **6. Ochrona danych osobowych**

6.1. Podpisując Umowę za pośrednictwem Serwisu, Klient wyraża, w rozumieniu 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 zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu realizacji Umowy zawartej z Hey Holiday.

6.2. Zamawiający podpisując umowę wyraża zgodę na rozpowszechnianie przez Hey Holiday zdjęć zawierających wizerunek Zamawiającego i innych osób zgłaszanych przez niego do Imprezy turystycznej. Zgoda, o której mowa w zdaniu poprzedzającym ma charakter nieodpłatny i obejmuje w szczególności rozpowszechnianie zdjęć poprzez ich przesłanie do uczestników Imprezy i/lub publikację na stronie [www.heyholiday.eu](http://www.heyholiday.eu), w mediach społecznościowych na profilach Hey Holiday lub jego partnerów sprzedaży oraz w materiałach promocyjnych Hey Holiday. Uczestnik może w każdym czasie wystąpić do Hey Holiday o zaprzestanie publikacji materiałów z własnym wizerunkiem, a Hey Holiday dołoży wszelkich starań, aby taka prośba została jak najszybciej spełniona.

6.3. Korzystający z Serwisu Hey Holiday pozostają anonimowi do momentu, kiedy sami nie zdecydują inaczej. Hey Holiday gromadzi jedynie informacje dotyczące liczby osób odwiedzających poszczególne strony portalu oraz informacje zawarte w logach systemowych (np. adres IP), które wykorzystywane są w celach technicznych związanych z administracją serwerami.

6.4. Zamawiający dokonując rezerwacji na stronie internetowej Hey Holiday wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zarówno Zamawiającego, jak i osób zgłoszonych przez niego, przez Hey Holiday Sp. z o.o. z siedzibą w 03-941 Warszawa, ul. Zwycięzców 2, w zakresie: imię, nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail oraz numer paszportu lub dowodu (na życzenie Hey Holiday), w celu realizacji usługi turystycznej, zgodnie z Ustawą z dnia 10 kwietnia 1974 r. o ewidencji ludności i dowodach osobistych oraz Ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (tj. Dz. U. poz. 23611), Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji usługi turystycznej, zgodnie z Ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (tj. Dz. U. poz. 23611) Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne ale konieczne w celu prawidłowej realizacji zlecanej usługi.

6.5. Administratorem danych osobowych podanych w zakresie niezbędnym do realizacji Imprezy jest Hey Holiday Sp. z o.o. z siedzibą w 03-941 Warszawa ul. Zwycięzców 2. Dostęp do Pani/Pana danych osobowych będą miały tylko podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa. Wyrażając zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych ma Pani/Pan prawo do: dostępu do swoich danych osobowych, a w przypadku zaistnienia takiej konieczności do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, przeniesienia swoich danych osobowych, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych, wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. W celu realizacji przysługujących uprawnień oraz innych spraw dotyczących przetwarzania Pana/Pani danych osobowych prosimy o kontakt z Hey Holiday na adres e-mail podany na stronie [heyholiday.eu](http://heyholiday.eu)

6.6. Dane Użytkownika podane podczas: zapisywania się na newsletter, wysyłanie zapytania dotyczącego oferty, wypełniania formularza kontaktowego, formularza rezerwacji lub rozmowy z konsultantem, będą przez Hey Holiday traktowane jako poufne i przechowywane przy użyciu technik zabezpieczających przed dostępem osób nieuprawnionych.

## **7. Odpowiedzialność**

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

7.2. Hey Holiday 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.

7.3. Hey Holiday nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia zaistniałe podczas przeglądania Serwisu, w tym zagrożenia związanych z korzystaniem z Internetu, takich jak w szczególności

możliwość przejęcia przez osoby lub podmioty nieuprawnione danych w trakcie ich teletransmisji.

7.4. Hey Holiday 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.

## **8. Reklamacje**

8.1. Postanowienia niniejszego punktu znajdują zastosowanie, o ile niniejszy Regulamin albo dodatkowe regulaminy, warunki, zasady, etc., wydane przez Hey Holiday zgodnie z pkt. 9.2 niniejszego Regulaminu nie przewidują szczegółowych procedur zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.

8.2. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługi oferowane w ramach Serwisu i regulowane w niniejszym Regulaminie nie są realizowane przez Hey Holiday lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.

8.3. Reklamacje dotyczące sposobu i jakości działania Serwisu Użytkownik zobowiązany jest zgłaszać pisemnie na adres do korespondencji Hey Holiday.

8.4. Prawidłowo zgłoszona reklamacja powinna zawierać co najmniej dane Użytkownika zgłaszającego reklamację (imię, nazwisko, adres zamieszkania) oraz powinna wskazywać wady i nieprawidłowości w działaniu Serwisu.

8.5. Oceny przedmiotu reklamacji oraz jej zasadności dokonuje pracownik lub upoważniony przedstawiciel Hey Holiday w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

8.6. Jeżeli reklamacja jest uzasadniona, po przeprowadzeniu konsultacji z Użytkownikiem, Hey Holiday zobowiązana jest do realizacji ustalonej rekompensaty.

8.7. Reklamacja może zostać uznana za nieuzasadnioną w przypadku, gdy nieprawidłowości w działaniu Serwisu wystąpiły nie z winy Hey Holiday.

## **9. Postanowienia końcowe**

9.1. Zmiany Regulaminu Hey Holiday dokonywane będą poprzez opublikowanie jego nowej treści na stronie internetowej [www.heyholiday.eu](http://www.heyholiday.eu). Zmieniony regulamin wchodzi w życie z chwilą zamieszczenia go na powyższej stronie.

9.2. Hey Holiday może wydawać dodatkowe regulaminy, warunki, zasady, etc., regulujące szczegółowo daną usługę oferowaną 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, 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 2013 r., poz. 142 j.t.),

c) ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r., nr 90, poz. 631 j.t.).

d) ustawa z dn. 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. poz. 23611)

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

9.6. Nieważność pojedynczych postanowień niniejszego Regulaminu nie narusza ważności pozostałych i pozostałe postanowienia pozostają w mocy.