

Załącznik nr 1 do regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną z dnia 10 kwietnia 2015.

„Warunki rezerwacji zakupu imprez turystycznych organizowanych przez LOT TRAVEL”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy załącznik nr 1 określa warunki zakupu imprez turystycznych organizowanych przez LOT TRAVEL (dalej "Warunki") ze strony internetowej www.lottravel.com.
2. Warunkiem rezerwacji i zakupu imprez turystycznych dostępnych za pomocą strony internetowej jest akceptacja znajdujących się poniżej postanowień oraz zapoznanie się z warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez LOT TRAVEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, dotyczącymi wybranego przez Usługobiorcę pakietu oraz Warunkami Ubezpieczenia, stanowiącymi integralną część umowy.
3. Niniejsze Warunki mają charakter porozumienia pomiędzy LOT TRAVEL a Usługobiorcą oraz określają podstawy prawne zakupu pakietów turystycznych, zobowiązując Usługobiorcę jednocześnie do ich przestrzegania.
4. Każdy Usługobiorca zobowiązany jest, w chwili podjęcia czynności zmierzających do zakupu imprez turystycznych, do przestrzegania niniejszych Warunków.
5. Założenie rezerwacji lub zakup imprezy turystycznej może nastąpić za pomocą Systemu Rezerwacji On-line lub telefonicznie w Centrum Obsługi Klienta LOT TRAVEL pod numerem oraz adresem mailowym wskazanym na stronie Serwisu.
6. Prezentowane na stronach internetowych www.lottravel.com oferty, materiały, informacje lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
7. Korzystanie z strony internetowej możliwe jest tylko w swoim imieniu. Jeśli Użytkownik czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Za działanie bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność również prawną.
8. Dokonywanie zapytań o rezerwację z użyciem fałszywego nazwiska lub cudzego nazwiska bez ważnego pełnomocnictwa jest niedopuszczalne i zabronione poprzez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
9. Dane osoby, na którą rezerwacja jest założona, powinny zgadzać się z danymi w paszporcie lub w dowodzie osobistym przy podróżach na terenie Unii Europejskiej. W przypadku niezrealizowania świadczeń wykupionych z powodu niezgodności danych osobowych zawartych w złożonej rezerwacji z danymi znajdującymi się w paszporcie lub dowodzie osobistym, dokonana zapłata za imprezę turystyczną turystyczną podlega zwrotowi w części pomniejszonej o stratę poniesioną w wyniku zawarcia umowy i niezrealizowania świadczeń.
10. W chwili dokonania rezerwacji imprezy turystycznej Użytkownik powinien posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie podróży, w tym w szczególności ważny paszport, wymagane przy wyjeździe wize lub inne dokumenty określone przepisami państw, do których się podróżuje.

II. DEFINICJE

1. Strona internetowa - serwis internetowy znajdujący się pod adresem www.lottravel.com, za pomocą którego, Usługobiorca ma prawo nabyć pakiet turystyczny organizowany przez LOT TRAVEL

2. System Rezerwacji On-line – system umożliwiający dokonanie rezerwacji i zakup imprez turystycznych znajdujących się w ofercie strony internetowej www.lottravel.com
3. Usługobiorca - oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej której ustawa przyznała zdolność prawną, która jest użytkownikiem strony internetowej lub/oraz Systemu Rezerwacji On-line i dokonuje zakupu imprezy turystycznej LOT TRAVEL (dalej „Usługobiorca”).
4. Usługodawca – LOT TRAVEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul.17 Stycznia 39, (00-906 Warszawa);
5. Formularz – formularz rezerwacji, który Użytkownik wypełnia w celu dokonania rezerwacji.

III OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych jest LOT TRAVEL zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych - (tekst jednolity Dz.U nr 101 poz. 926 z 2002 r. z późniejszymi zmianami) (dalej: „Ustawa o ochronie danych”). Dane osobowe są przechowywane i przetwarzane przez LOT TRAVEL z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa, które spełniają wymagania polskiego prawa.
2. W przypadku korzystania z systemu rezerwacji na stronie internetowej, Usługobiorca proszony będzie o podanie określonych danych osobowych w celu prawidłowego założenia rezerwacji.
3. Podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek konieczne do rezerwacji i zakupu Imprezy Turystycznej . Usługobiorcy przysługuje prawo do wglądu w swoje dane osobowe oraz prawo ich poprawiania.
4. Usługobiorca może wyrazić zgodę na otrzymywanie za pomocą środków komunikacji elektronicznej przez LOT TRAVEL informacji o charakterze reklamowym i handlowym. Zgoda ta jest udzielana przez Usługobiorcę poprzez odznaczenie odpowiedniej opcji zgody na stronie www.lottravel.com.
5. Usługobiorca może w dowolnym momencie zrezygnować z opcji otrzymywania powyższych informacji handlowych poprzez aktywację odpowiedniego adresu internetowego.
6. Usługodawca jest uprawniony do przekazania danych osobowych Usługobiorców jedynie podmiotom upoważnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

IV ZAŁOŻENIE REZERWACJI

Zarezerwowanie imprezy turystycznej może odbyć się przez:

1. Internet

- 1.1. Korzystając z wyszukiwarki internetowej Usługobiorca określa parametry interesującej go imprezy turystycznej.

- 1.2. Następnie po wyświetleniu listy porównawczej z imprezami spełniającymi zadane kryteria wyszukiwania Usługobiorca wybiera jedną z wycieczek prezentowanych przez System Rezerwacji On-line.
- 1.3. Użytkownik może przejść bezpośrednio do listy porównawczej ofert poprzez wybór jednej z opcji okienka „Lokalizacja”, „Cele podróży”, „Wydarzenia” ze strony głównej www.lottravel.com.
- 1.4. Po dokładnym zapoznaniu się z opisem imprezy, ustaleniem daty wylotu, miejsca pobytu, po wybraniu opcji zamówienie wstępne, może przejść do formularza rezerwacji, do którego należy wprowadzić prawidłowe dane osobowe uczestników imprezy niezbędne do dokonania rezerwacji w Systemie Rezerwacji On-line. Przedstawiona oferta nie jest jeszcze ofertą handlową w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
- 1.5. Po wprowadzeniu danych Usługobiorca powinien, w dolnej części Formularza zaznaczyć, po uprzednim zapoznaniu się że akceptuje i zgadza się na:
 - na przetwarzanie danych osobowych podanych w formularzu kontaktowym przez LOT TRAVEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. 17 Stycznia 39 w celu złożenia zamówienia na wybrana usługę i jej wykonania przez LOT TRAVEL Sp. z o.o. Oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a o prawie wglądu do swoich danych i możliwości żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania oraz czasowego lub trwałego wstrzymania ich przetwarzania lub usunięcia oraz że podanie danych jest dobrowolne jednakże konieczne do świadczenia usługi.
 - akceptuje zapisy Regulaminu e-usługi
 - akceptuje warunkami uczestnictwa organizatora imprezy turystycznej, do których link znajduje się na Formularzu
- 1.6. Następnie po wybraniu opcji wyślij zgłoszenie zostanie rezerwacji wstępnej wysłane do Centrum Obsługi Klienta Usługodawcy. Wstępna rezerwacja umożliwia rezerwację wybranej imprezy bez potwierdzenia miejsc i wymaga weryfikacji dostępności miejsc na daną imprezę przez Konsultanta LOT TRAVEL
- 1.7. Po otrzymaniu przez Usługodawcę formularza zgłoszeniowego sprawdzana jest dostępność miejsc dla wybranej przez Usługobiorcę imprezy turystycznej. Nasz Konsultant skontaktuje się z Państwem telefonicznie i mailowo, aby potwierdzić rezerwację. Po potwierdzeniu przez Usługobiorcę chęci zakupu imprezy przesłany zostanie e-mail z potwierdzeniem zamówienia wraz ze wszelkimi informacjami i dokumentami rezerwacyjnymi w postaci Umowy oraz Warunków Uczestnictwa Organizatora. Ze względu na bezpieczeństwo, każda rezerwacja jest dodatkowo weryfikowana przez Usługodawcę m.in. pod względem prawidłowości skalkulowanej ceny dla danej imprezy i jej składników, terminu, dostępności imprezy, zakresu świadczeń objętych ceną i warunków uczestnictwa.
- 1.8. W przypadku, kiedy weryfikacja jest pozytywna, Konsultant LOT TRAVEL zatwierdza wpłatę dokonaną przez Usługobiorcę, a następnie finalizuje dokonanie rezerwacji w systemie poprzez jej potwierdzenie. Z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Usługodawcę zawarta zostaje umowa między Usługobiorcą a LOT TRAVEL Sp. z o.o., a komplet dokumentów: umowa, warunki uczestnictwa i potwierdzenie rezerwacji Usługobiorca otrzymuje na wskazany w Formularzu adres e-mailowy.
- 1.9. W przypadku wykrycia rozbieżności dotyczących zarezerwowanej imprezy, a w szczególności jej ceny, terminu, dostępności lub świadczeń objętych ceną pomiędzy rezerwacją założoną przez Usługobiorcę, a danymi źródłowymi w systemie rezerwacyjnym, Usługobiorca zostanie poinformowany o tym fakcie przez Centrum Obsługi Klienta LOT TRAVEL. Jeśli Usługobiorca zaakceptuje zmodyfikowane warunki imprezy, a w szczególności jej cenę, to Usługodawca zatwierdzi wpłatę

dokonaną na poczet nowej ceny imprezy turystycznej i po uzyskaniu wymaganej dopłaty lub po zwróceniu Usługobiorcy ewentualnej nadpłaty, prześle Usługobiorcy na wskazany adres e-mail komplet dokumentów: umowę, warunki uczestnictwa i potwierdzenie rezerwacji, co oznacza zawarcie umowy między Usługodawcą, a Usługobiorcą. Jeśli Usługobiorca nie wyrazi zgody na dokonanie zmiany w założonej rezerwacji to wówczas rezerwacja ta będzie anulowana bez obowiązku poniesienia przez Usługobiorcę jakichkolwiek kosztów, a kwota wpłacona na poczet imprezy turystycznej zostanie w całości zwrócona Usługobiorcy.

- 1.10. Dokumenty podróży (bilet lotniczy, voucher hotelowy, ubezpieczenie) zostanie dostarczony poprzez e-mail usługobiorcy nie wcześniej niż na 2 dni przed planowanym wylotem.
 - 1.11. Użytkownik uzyskuje dostęp do szczegółów podróży poprzez zakładkę Strefa Klienta. Po wpisaniu w panel logowania na stronie www.lottravel.com w odpowiednia pola loginu oraz hasła Usługobiorca uzyskuje dostęp do szczegółów rezerwacji.
 - 1.12. Ze względów formalnych prosimy Usługobiorcę o podpisanie i odesłanie do LOT TRAVEL Sp. z o.o. Umowy po zeskanowaniu mailem na adres: rezerwacje@lottravel.com najpóźniej do dnia poprzedzającego wylot.
2. **Centrum Obsługi Klienta pod numerem +48 22 577 66 77**
- 2.1. Po uzyskaniu połączenia z doradcą LOT TRAVEL w Centrum Obsług i Usługobiorca podaje kryteria konkretnej oferty, którą jest zainteresowany lub ogólne preferencje dotyczące wyjazdu.
 - 2.2. Konsultant LOT TRAVEL potwierdza dostępność miejsc i weryfikuje ostateczną cenę wybranej imprezy lub przedstawia najlepsze oferty odpowiadające podanym preferencjom.
 - 2.3. Po potwierdzeniu chęci zakupu imprezy do Usługobiorcy przesłany zostanie e-mail potwierdzający złożenie zamówienia wraz z dokumentami rezerwacyjnymi: Umową i Warunkami Uczestnictwa Organizatora LOT TRAVEL. Usługobiorca po sprawdzeniu danych zapisanych w umowie czy są zgodne z zamówieniem, dokonuje wpłaty podanej kwoty. Wpłaty można dokonać przelewem bankowym lub przelewem internetowym. Aby skrócić czas oczekiwania na zaksięgowanie wpłaty i tym samym przyspieszyć proces rezerwacji prosimy o przesłanie potwierdzenia przelewu na adres rezerwacje@lottravel.com.
 - 2.4. Przesłanie do LOT TRAVEL e-mailem na adres rezerwacje@lottravel.com potwierdzenia przelewu jest równoznaczne z akceptacją przesłanych dokumentów – w tym zwłaszcza Umowy i Warunków Uczestnictwa Organizatora imprezy.
 - 2.5. Na podstawie dokonanej wpłaty nasz Konsultant potwierdzi ostatecznie rezerwację w systemie, a następnie prześle na adres e-mail Usługobiorcy potwierdzenie rezerwacji. Dokumenty podróży (bilet lotniczy, voucher hotelowy, ubezpieczenie) zostanie wysłany na adres e-mail Usługobiorcy na 2 dni przed planowanym wylotem. Użytkownik uzyskuje dostęp do szczegółów podróży poprzez zakładkę Strefa Klienta. Po wpisaniu w panel logowania na stronie www.lottravel.com w odpowiednia pola loginu oraz hasła Usługobiorca uzyskuje dostęp do szczegółów rezerwacji.
 - 2.6. Ze względów formalnych prosimy o podpisanie i odesłanie do Usługobiorcy Umowy faxem pod numer: 22 606 70 20 lub po zeskanowaniu mailem na adres: rezerwacje@lottravel.com najpóźniej do dnia poprzedzającego planowany wylot.

V CENA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

1. Cena zakupionej imprezy turystycznej obejmuje wszystkie składniki zawarte w opisie imprezy turystycznej, a w szczególności:

- a.) opłatę za zakwaterowanie,
- b.) opłatę za przelot oraz transfer hotel-lotnisko, lotnisko-hotel
- c.) opłatę za świadczenia dodatkowe zgodne z opisem wycieczki,
- d.) podatki,
- e.) opłaty paliwowe i lotniskowe,
- f.) inne zgodne z opisem wycieczki.

VI FORMY PŁATNOŚCI

1. W zależności od długości terminu pomiędzy rezerwacją imprezy turystycznej, a datą jej rozpoczęcia możliwe są dwa rodzaje płatności: płatność częściowa polegająca na wpłacie tylko niewielkiej zaliczki albo płatność całkowita, przy czym wysokość i termin wpłaty określa każdorazowo zawarta umowa. Zastrzega się, iż organizator danej imprezy turystycznej może odmówić przyjęcia wpłaty przekraczającej kwotę określoną w umowie. Szczegółowych informacji na ten temat udzieli Konsultanci LOT TRAVEL.

1.2. Przy wpłacie zaliczki, Konsultanci LOT TRAVEL udzielią szczegółowych informacji na temat harmonogramu dalszych dopłat do pełnej ceny wycieczki.

2. W LOT TRAVEL Usługodawca ma do wyboru następujące formy płatności:

Przelew bankowy

Przelew internetowy

2.1. Płatność przelewem bankowym:

2.1.1. Przelewu należy dokonać na konto wskazane w potwierdzeniu rezerwacji lub na konto: LOT Travel Sp. zo.o. Nr rach:55114019770000592895001001 BRE Bank S.A. Oddział w Warszawie. W tytule przelewu należy podać: nr rezerwacji oraz imię i nazwisko/ nazwa zgłaszającego. Wpłata na konto wskazane w rezerwacji przyspiesza identyfikację wpłat.

2.1.2. Potwierdzenie przelewu należy przesłać faxem pod numer: 22 606 70 20 lub drogą elektroniczną na adres: email rezerwacje@lottravel.com wraz z następującymi danymi:

- numer płatności (rezerwacji),
- imię i nazwisko podróżnego.

2.1.3. Przelewu należy dokonać w terminie wskazanym przez Konsultanta LOT TRAVEL. Szczególnie w przypadku ofert lastminute prosimy o jak najszybsze dokonanie wpłaty i przesłanie potwierdzenia do Usługodawcy.

2.1.4.. Przesłanie fałszywego potwierdzenia przelewu bankowego będzie skutkowało natychmiastowym powiadomieniem organów ścigania, celem zbadania sprawy.

2.2. Płatność przelewem internetowym:

2.2.1. Wybierając płatność przelewem internetowym Usługobiorca zostanie przeniesiony (po kliknięciu w link wysłany mailem na adres wskazany w Formularzu lub korzystając z platformy umożliwiającej bezpieczne przeprowadzenie płatności internetowych) do strony logowania danego banku, gdzie należy standardowo zalogować się do swojego konta.

2.2.2. Po zalogowaniu się, Usługobiorca zostanie przekierowany do wypełnionego formularza przelewu. Po potwierdzeniu przelewu według zasad danego banku, przelew elektroniczny zostanie zlecony.

2.2.3. Po dokonaniu poprawnej autoryzacji przelewu i płatności za imprezę zarezerwowaną w LOT TRAVEL, bank blokuje środki pieniężne, stanowiące pełną wpłatę za zarezerwowany wyjazd. Czynność ta jest niezależna od Usługodawcy.

2.2.4. W przypadku braku możliwości zablokowania należności na koncie bankowym, nie dochodzi do zakupu imprezy turystycznej.

VII FORMY ODBIORU I DOSTARCZANIA DOKUMENTÓW

1. Przy wylotach z LOT TRAVEL obowiązuje e-bilet lotniczy, który każdy z uczestników pod dokonaniu całości wpłaty za imprezę, ale nie wcześniej niż na min. 48 godzin przed wylotem otrzyma dokumenty na podany adres e-mail. Każdy z uczestników zobowiązany jest do posiadania wydrukowanego biletu. Bilet lotniczy obejmuje przelot tam i z powrotem. Bilet należy zachować na drogę powrotną. W ten sam sposób Uczestnik odbiera również voucher do hotelu oraz ubezpieczenie. Posiadanie tych dokumentów jest warunkiem dokonania odprawy i uczestniczenia w imprezie turystycznej.

2. O szczegółach odbioru dokumentów Użytkownik zostanie poinformowany każdorazowo przez Konsultanta LOT TRAVEL.

VIII ZMIANA REZERWACJI

1. Dokonanie zmian w rezerwacji po zakupie imprezy turystycznej możliwe jest na warunkach określonych w Ogólnych warunkach umowy udziału w imprezach turystycznych organizowanych przez LOT TRAVEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

2. Dokonanie zmian w rezerwacji imprezy turystycznej możliwe jest poprzez wysłanie drogą elektroniczną zlecenia zmian w rezerwacji (podając nazwisko i numer rezerwacji) na adres e-mail rezerwacje@lottravel.com albo poprzez kontakt telefoniczny z Centrum Obsługi Klienta LOTTRAVEL pod numerem telefonu 22 577 66 77.

IX WARUNKI ANULOWANIA REZERWACJI PRZEZ KLIENTA

1. Dokonanie anulacji rezerwacji po zakupie wycieczki turystycznej możliwe jest na zasadach opisanych w Ogólnych warunkach umowy udziału w imprezach turystycznych organizowanych przez LOTTRAVEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

2. Dokonując anulacji rezerwacji Użytkownik powinien liczyć się z możliwością wystąpienia kosztów anulacyjnych.

3. Anulowanie rezerwacji imprezy turystycznej dopuszczalne jest poprzez wysłanie drogą elektroniczną zlecenia anulowania rezerwacji (podając nazwisko i numer rezerwacji) na adres email rezerwacje@lottravel.com albo telefonicznie pod numerami 22 577 66 77.

9.4. Konsultant LOT TRAVEL anuluje rezerwację wykupioną przez Usługobiorcę wycieczki turystycznej, wyjaśni, na jakich zasadach i w jakiej wysokości zostaną zwrócone pieniądze

wpłacone przez Usługobiorcę podczas rezerwacji wycieczki i wyjaśni przebieg całego procesu.

X Warunki odwoływania imprez i zmiany umowy przez LOT TRAVEL Sp. z o.o.

1. Zasady odwoływania imprez i zmian umowy przez LOT TRVEL Sp. z o.o. zawarte są w Ogólnych warunkach umowy udziału w imprezach turystycznych organizowanych przez LOT TRAVEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. Informacje o ewentualnych zmianach w rezerwacji dokonanych przez LOT TRAVEL Sp. z o.o., przesyłane będą przez Usługodawcę pod wskazany w Formularzu adres e-mail lub będą przekazywane telefonicznie.

XI OBSŁUGA POSPRZEDAŻOWA

1. W każdej chwili Użytkownik może skontaktować się z LOT TRAVEL i uzyskać odpowiedzi na temat statusu swojej rezerwacji, dodatkowych informacji o zarezerwowanej imprezy turystycznej lub uzyskać odpowiedzi na inne pytania dotyczące wyjazdu.

XII POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Zasady składania reklamacji co do świadczonych przez Usługodawcę usług turystycznych określają Ogólne warunki umowy udziału w imprezach turystycznych organizowanych przez LOT TRAVEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby usługi świadczone przez stronę internetową www.lottravel.com były najwyższej jakości. W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi w LOT TRAVEL Użytkownik ma również prawo do złożenia reklamacji.
3. Reklamacje związane z jakością obsługi przez Usługodawcę należy składać na adres LOT TRAVEL SP. ZO.O., ul.17 Stycznia 39, 00-906 Warszawa w formie pisemnej lub wysłać je na adres internetowy rezerwacje@lottravel.com.
4. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać informację w zakresie następujących danych osobowych Usługobiorcy składającego reklamację:
 - o imię i nazwisko,
 - o adres zamieszkania i adres do korespondencji,
 - o adres poczty elektronicznej,
 - o przedmiot reklamacji,
 - o dokładny opis reklamowanej usługi,
 - o przyczynę reklamacji
5. Reklamacje rozpatrywane będą przez LOT TRAVEL w przeciągu 30 dni roboczych od daty doręczenia reklamacji.
6. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, osoba składająca reklamację poinformowana zostanie w sposób, w jaki została zgłoszona reklamacja, na adres korespondencyjny lub poczty elektronicznej podany w reklamacji.

XII POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. W sprawach nieuregulowanych przez postanowienia niniejszego Regulaminu zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 2.. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez LOT TRAVEL rozstrzygane są przez sądy powszechne, rzeczowo i miejscowo właściwe według ustawy.
- 3.LOT TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób korzystających z usług świadczonych przez LOT TRAVEL wynikające z faktu nie odbycia podróży w przypadku występowania siły wyższej w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, a także z przyczyn niezależnych od LOT TRAVEL, w szczególności strajku pracowników linii lotniczych, pracowników portów lotniczych, itp.
4. Korzystając z usług świadczonych przez LOT TRAVEL Usługobiorca oświadcza, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla niego jasne i zrozumiałe i akceptują on wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu bez zastrzeżeń.