

## **REGULAMIN OKREŚLA ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO** [www.best.travel.pl](http://www.best.travel.pl)

Postanowienia Regulaminu wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, określają prawa i obowiązki Użytkowników Serwisu. Właścicielem serwisu internetowego [www.best.travel.pl](http://www.best.travel.pl) jest firma BEST TRAVEL z siedzibą w Kielcach przy ul. Wojska Polskiego 9/26, 25-364 Kielce, NIP 799-107-46-57, REGON: 260068870 działająca jako agent turystyczny

Serwis umożliwia Państwu dokonywanie rezerwacji i zakup imprez turystycznych poprzez udostępnienie systemu rezerwacji internetowej [www.best.travel.pl](http://www.best.travel.pl). Zamówienie rezerwacji lub zakup wycieczki może nastąpić w biurze firmy BEST TRAVEL z siedzibą w Kielcach przy ul. Wojska Polskiego 9/26, 25-364 Kielce lub telefonicznie pod numerami Tel./Fax 41 344 51 01, 602 226 918 lub mailowo [biuro@best.travel.pl](mailto:biuro@best.travel.pl)

Opublikowane na stronach internetowych [www.best.travel.pl](http://www.best.travel.pl) materiały, informacje lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

### **§ 1. Podstawowe objaśnienia**

1. Touroperator (Organizator) - biuro turystyczne, które jest organizatorem prezentowanych na stronach serwisu ofert turystycznych.
2. Agent - biuro turystyczne, którego działalność polega na prezentowaniu oraz stałym pośredniczeniu w zawieraniu Umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz Organizatorów posiadających wymagane dokumenty w kraju (koncesję) a także na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.
3. Konsultant - pracownik biura BEST TRAVEL zajmujący się kompleksową obsługą Klienta związaną z prezentowanymi ofertami na stronach portalu.
4. Klient - osoba składająca zapytanie ofertowe lub wykupująca imprezę turystyczną, pobyt w hotelu, bilet autokarowy, bilet lotniczy lub polisę ubezpieczeniową.
5. Umowa - zgłoszenie - umowa zawarta pomiędzy Klientem, a Organizatorem imprezy za pośrednictwem Agenta zawierająca szczegółowe dane dotyczące wykupionej imprezy a także dane osób w niej uczestniczących. Po jej podpisaniu przez Klienta staje się prawnie wiążąca dla obu stron.
6. Warunki uczestnictwa - integralna część Umowy - zgłoszenie regulujące wzajemne prawa i obowiązki Organizatora i Klienta.
7. Impreza turystyczna - usługa wykonywana przez Touroperatora na rzecz Klienta zawierająca program oraz świadczenia objęte wspólną ceną.
8. Serwis - serwis internetowy [www.best.travel.pl](http://www.best.travel.pl)

### **§ 2. Zasady korzystania z Serwisu internetowego**

1. Korzystając z Serwisu akceptują Państwo warunki określone w niniejszym Regulaminie i ponoszą własną odpowiedzialność za czynności wynikające z korzystania z Serwisu.
2. Klient korzysta z Serwisu tylko w swoim imieniu. Jeśli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Za działanie bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic ponosi pełną odpowiedzialność.
3. Dokonywanie zapytań o rezerwację z użyciem fałszywego nazwiska lub cudzego nazwiska bez ważnego pełnomocnictwa jest niedopuszczalne i zabronione poprzez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

4. Dokonanie rezerwacji i zakupu imprezy turystycznej jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją warunków uczestnictwa Organizatora wycieczki turystycznej oraz zapisów niniejszego Regulaminu.
5. BEST TRAVEL nie udziela gwarancji, że korzystanie z Serwisu będzie przebiegało bez wad, usterek, przerw czy braku możliwości połączenia z Systemem Rezerwacji Internetowej oraz że rezultat poszukiwań sprostą Państwa oczekiwaniom, co do merytorycznej zawartości, dokładności czy przydatności uzyskanych z serwisu informacji.
6. Dane osoby, rezerwującej imprezę turystyczną, powinny zgadzać się z danymi w paszporcie lub w dowodzie osobistym przy podróżach na terenie Unii Europejskiej pod rygorem nie zrealizowania wykupionych świadczeń. W przypadku niezgodności danych osobowych zawartych w rezerwacji z danymi w ww. dokumentach, dokonana zapłata za niezrealizowane z tego powodu świadczenia nie podlega zwrotowi. Dokonując rezerwacji Klient powinien posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie podróży, w tym ważny paszport, wymagane przy wyjeździe wiza lub inne dokumenty.

### **§3. Zawarcie umowy o imprezę turystyczną**

Zarezerwowanie wycieczki turystycznej może odbyć się następująco:

1. Na stronach [www.best.travel.pl](http://www.best.travel.pl) zostają udostępnione oferty turystyczne wybranych Touroperatorów zawierające szczegółowy program, świadczenia oraz koszty imprezy.
2. Po zapoznaniu się i wybraniu przez Państwa interesującej oferty możecie dokonać wstępnej rezerwacji poprzez formularz rezerwacyjny (klikając „Rezerwuj”), drogą e-mailową lub telefonicznie bezpośrednio u Konsultanta pod nr telefonów 41 344 51 01 lub 602 226 918.
3. Po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego, e-maila z rezerwacją lub wstępnego zapisu telefonicznego Konsultant BSET TRAVEL sprawdza dostępność miejsc dla wybranej imprezy.
4. Otrzymując potwierdzenie dostępności miejsc przesyłamy do Państwa (faksem, e-mailem) lub przekazujemy osobiście wszelkie informacje oraz dokumenty potrzebne do zapisu na imprezę (Umowę oraz Warunki Uczestnictwa w imprezie).
5. Po podpisaniu Umowy dokonujecie Państwo wpłaty (zaliczki lub całej kwoty za imprezę) na wskazany przez Konsultanta BEST TRAVEL numer rachunku bankowego. Wpłaty można dokonać on-line, tradycyjnym przelewem bankowym, lub osobiście gotówką.
6. W momencie podpisania Umowy zawarta zostaje Umowa pomiędzy Klientem, a Organizatorem imprezy za pośrednictwem Agenta.
7. Potwierdzenie zapłaty czy to zaliczki lub całej należności za imprezę turystyczną jest zakończeniem rezerwacji i dokonaniem sprzedaży świadczeń.
8. W każdym czasie mogą się Państwo z nami skontaktować aby uzyskać odpowiedzi na temat statusu swojej rezerwacji, dodatkowych informacji o zarezerwowanej wycieczce turystycznej lub uzyskać odpowiedzi na pytania dotyczące Państwa wyjazdu.
9. Na minimum 24 godziny przed wylotem powinni Państwo skontaktować się z BEST TRAVEL , aby potwierdzić godziny wyjazdu/wylotu.
10. BEST TRAVEL poinformuje Państwa każdorazowo o wszelkich zmianach w rezerwacji wycieczki turystycznej na podstawie otrzymanego komunikatu od Organizatora.

### **§4. Ochrona danych osobowych**

1. Wszystkie Dane osobowe udostępniane przez Państwa w trakcie procedury rezerwacyjnej na stronach Serwisu internetowego [www.best.travel.pl](http://www.best.travel.pl) wprowadzane do systemu, drogą e-mailową lub telefonicznie będą przetwarzane przez BEST TRAVEL zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (tekst jednolity Dz.U nr 101 poz. 926 z 2002 r. z późniejszymi zmianami).
2. BEST TRAVEL przetwarza dane osobowe niezbędne do nawiązania, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego (świadczenia usług przez BEST TRAVEL), które podane zostały w formularzu rejestracyjnym, drogą e-mailową lub telefonicznie.
3. Wysyłając BEST TRAVEL Formularz Rezerwacyjny, przesyłając swoje dane osobowe e-mailem lub telefonicznie wyrażacie Państwo zgodę na przetwarzanie przez BEST TRAVEL swoich danych osobowych w celach administracyjnych i statystycznych oraz w celu świadczenia przez BEST TRAVEL usług marketingowych polegających na promowaniu usług BEST TRAVEL i jego partnerów.
4. Wysłanie formularza rejestracyjnego po oznaczeniu opcji (Tak) w odniesieniu do opcji handlowych, stanowi wyrażenie zgody na przesyłanie za pomocą środków komunikacji elektronicznej informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Udostępnienie danych jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu prawidłowej realizacji usługi. W każdej chwili macie Państwo prawo wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania, a także do żądania ich usunięcia.

## **§5. Cena imprezy turystycznej**

1. Cena zakupionej wycieczki turystycznej obejmuje wszystkie składniki zawarte w opisie wycieczki turystycznej, a w szczególności: opłatę za zakwaterowanie, opłatę za środek transportu (nie dotyczy wycieczek z dojazdem własnym), opłatę za świadczenia dodatkowe zgodnie z opisem wycieczki, podatki, opłaty paliwowe i lotniskowe w przypadku wycieczek lotniczych, inne zgodnie z opisem wycieczki.
2. Organizator wycieczki może zmienić lub wycofać ze sprzedaży ofertę już po dokonaniu rezerwacji. Rezerwacja taka zostanie anulowana bez ponoszenia przez Państwa jakichkolwiek kosztów. BEST TRAVEL nie ma wpływu na dokonywanie zmian przez Organizatora imprezy. Zasady dokonywania tych zmian określone są każdorazowo w Umowie-zgłoszenie lub w Warunkach Uczestnictwa, jaką podpisują Państwo przy dokonywaniu rezerwacji.
3. Z uwagi na fakt, że cena wycieczki turystycznej może być wyrażona przez niektórych Organizatorów zarówno w PLN jak i w walutach obcych, cena za wycieczkę turystyczną w PLN może ulec zmianom, wynikającym z dziennego kursu danej waluty, jednakże zmiana ceny nie może nastąpić w okresie 20 dni przed datą wyjazdu.
4. Ceny mogą ulec zmianie z powodów określonych przez Touroperatora przewidzianych w jego warunkach uczestnictwa.
5. Ostateczna cena zakupu imprezy turystycznej nie jest gwarantowana przez BEST TRAVEL w momencie dokonywania przez Państwa rezerwacji, aż do chwili uzyskania przez BEST TRAVEL ostatecznego potwierdzenia Państwa rezerwacji od Organizatora wycieczki turystycznej.
6. BEST TRAVEL zastrzega sobie prawo do anulacji rezerwacji założonej przez Państwa oraz pełnego zwrotu wpłaconej kwoty w sytuacji, gdy na skutek błędów technicznych w systemie rezerwacyjnym [www.best.travel.pl](http://www.best.travel.pl) zostały podane błędne ceny w opisie zarezerwowanej przez Państwa imprezy turystycznej.

## **§6. Regulowanie płatności**

1. Terminy oraz kwoty wpłat za imprezę określa Organizator w warunkach uczestnictwa, o czym dodatkowo poinformuje Państwa konsultant.
2. Pierwsza wpłata (zaliczka) a także druga wpłata powinny zostać uregulowane w terminach przekazanych Państwu przez Konsultanta BEST TRAVEL w potwierdzeniu rezerwacji oraz Umowie.
3. Agent ostatecznej rezerwacji u Organizatora zamówionej przez Klienta imprezy dokonuje w momencie przesłania przez Klienta wpłat zgodnie z terminami w potwierdzeniu i Umowie na wskazany przez Agenta numer konta bankowego.
4. W przypadku, gdy termin rezerwacji jest krótszy niż data wpłaty zaliczki oraz drugiej płatności określona przez Organizatora a także ofert last minute, ofert specjalnych oraz ostatnich miejsc w samolocie Klient zobowiązany jest do wpłaty całej kwoty za imprezę oraz niezwłocznego przesłania do Konsultanta podpisanych dokumentów i potwierdzenia zapłaty mailem lub faksem.
5. Przy wpłacie zaliczki, Konsultant BEST TRAVEL udzieli Państwu szczegółowych informacji na temat harmonogramu dalszych dopłat do pełnej ceny wycieczki.
6. W Biurze BEST TRAVEL mają Państwo do wyboru następujące formy płatności:
  - Przelew bankowy,
  - Przekaz pocztowy,
  - Wpłata gotówkowa
  - Płatność on-line – rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Dotpay.

- Płatność przelewem bankowym

Przelew należy dokonać w terminie wskazanym przez Konsultanta BEST TRAVEL. W przypadku ofert last minute prosimy o jak najszybsze dokonanie wpłaty i przesłanie potwierdzenia do biura na e-mail [biuro@best.travel.pl](mailto:biuro@best.travel.pl)

Przelewy należy dokonywać na konto:  
BEST TRAVEL ul. Wojska Polskiego 9/26, 25-364 Kielce  
Nr rachunku: 09 1140 2004 0000 3102 4157 5936

W treści przelewu należy podać numer rezerwacji, imię i nazwisko, miejsce wyjazdu i termin wyjazdu.

- Płatność przekazem pocztowym

Dopuszcza się możliwość płatności przekazem pocztowym, jeżeli rezerwacja jest dokonywana na minimum 14 dni robocze przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej.

Płatności przekazem pocztowym należy dokonać na w/w konto bankowe oraz podać numer rezerwacji, imię i nazwisko, miejsce wyjazdu i termin wyjazdu. Po dokonaniu płatności należy przesłać potwierdzenie wpłaty do biura na e-mail [biuro@best.travel.pl](mailto:biuro@best.travel.pl)

- Płatność gotówką

Wpłat gotówkowych można dokonywać w naszym biurze BEST TRAVEL ul. Wojska Polskiego 9/26, 25-364 Kielce

- Płatność on-line – rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego Dotpay.

W przypadku wpłaty on-line otrzymacie Państwo wygenerowany link do płatności, następnie zostaniecie Państwo przeniesieni na specjalną stronę Państwa banku, gdzie po zalogowaniu się dokonają Państwo przelewu on-line, lub w przypadku płatności kartą na stronę centrum autoryzacji kart płatniczych gdzie po podaniu danych Państwa karty będą mogli Państwo dokonać wpłaty.

## **§7. Zmiana rezerwacji**

Dokonanie zmian w rezerwacji po zakupie wycieczki turystycznej możliwe jest na warunkach określonych przez Organizatora imprezy. Dokonując zmian powinni Państwo liczyć się z możliwością wystąpienia kosztów manipulacyjnych zgodnie z warunkami uczestnictwa Organizatora wycieczki turystycznej. Dokonanie zmian w rezerwacji imprezy turystycznej możliwe jest poprzez e-mail, [biuro@best.travel.pl](mailto:biuro@best.travel.pl) podając nazwisko i numer rezerwacji lub przez kontakt telefoniczny z Konsultantem pod numerem **41 344 51 01** lub **602 226 918**

## **§8. Anulowanie rezerwacji**

1. Klient, któremu nieprzewidziane sytuacje uniemożliwią uczestnictwo w wykupionej imprezie może zrezygnować z imprezy na zasadach określonych w zaakceptowanych Warunkach Uczestnictwa danej imprezy.
2. W dniu zakupu imprezy turystycznej Klient może jako dodatkową opcję wykupić ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy. Konsultant BEST TRAVEL przedstawi wszystkie szczegóły dotyczące ubezpieczenia.
3. Rezygnację z wybranej imprezy lub pobytu Konsultanci BEST TRAVEL przyjmują wyłącznie w formie pisemnej poprzez wysłanie drogą elektroniczną lub listownie (listem poleconym) zlecenia rezygnacji.
4. Po otrzymaniu od Klienta rezygnacji Konsultant niezwłocznie przekaże pismo do Organizatora.
5. BEST TRAVEL zastrzega możliwość anulowania imprez turystycznych przez Organizatorów na zasadach zawartych w ogólnych warunkach uczestnictwa Organizatora.
6. BEST TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w rezerwacji lub za anulowanie rezerwacji przez Organizatora wycieczki.
7. Informacje o ewentualnych zmianach w Państwa rezerwacji dokonanych przez Organizatora wycieczki, przesyłane będą przez BEST TRAVEL pod wskazany w formularzu adres e-mail lub będą przekazywane telefonicznie.

## **§9. Obsługa posprzedażowa**

1. W każdej chwili mogą Państwo skontaktować się z BEST TRAVEL i uzyskać odpowiedzi na temat statusu swojej rezerwacji, dodatkowych informacji o zarezerwowanej wycieczce turystycznej lub uzyskać odpowiedzi na inne pytania dotyczące Państwa wyjazdu.
2. Na minimum 24 godziny przed wylotem powinni Państwo skontaktować się z BEST TRAVEL aby potwierdzić godziny wyjazdu/wylotu.
3. BEST TRAVEL poinformuje Państwa każdorazowo o wszelkich zmianach w rezerwacji wycieczki turystycznej na podstawie otrzymanego komunikatu od Organizatora.

## **§10. Postępowanie reklamacyjne**

W przypadku, gdy nie są Państwo zadowoleni z odpowiedniego wykonania umowy przez Organizatora mają Państwo prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Organizatora świadczeń zawartych w Umowie zakupionej w BEST TRAVEL wycieczki turystycznej. Reklamacje należy składać w formie pisemnej pod rygorem nieważności na adres Organizatora wycieczki turystycznej. Reklamacje rozpoznaje Organizator na zasadach opisanych w warunkach uczestnictwa danej wycieczki turystycznej. Dokładamy wszelkich starań, aby

usługi świadczone przez BEST TRAVEL były najwyższej jakości. W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi w BEST TRAVEL mają Państwo również prawo do złożenia reklamacji. Reklamacje związane z jakością obsługi przez BEST TRAVEL należy składać na adres siedziby firmy lub wysłać je na adres internetowy [biuro@best.travel.pl](mailto:biuro@best.travel.pl). BEST TRAVEL rozpatrzy Państwa reklamację w terminie nieprzekraczalnym 14 dni od daty otrzymania. Prawidłowo złożona reklamacja powinna, zawierać co najmniej: oznaczenie Usługobiorcy tj. imię, nazwisko, adres zamieszkania (może zawierać także adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy, co ułatwi kontakt z Usługobiorcą) oraz opis reklamowanego faktu lub usługi. Reklamacje, które nie zawierają wskazanych danych nie będą rozpatrywane.

### **§11. Postanowienia końcowe**

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