



## **Regulamin korzystania z serwisu www.swiatowi.pl określa ogólne zasady współpracy i przeglądania ofert turystycznych wchodzi w życie dnia 01.08.2023 rok**

### **§ 1 Informacje ogólne**

1. Swiatowi.pl – jest serwisem multiagencji internetowej wchodzącej w skład Instytutu Kreatywności i Biznesu Malwina Turek-Smołucha z siedzibą w Tarnowskich Górach, ul. Gliwicka 154 A, wpisaną do rejestru przedsiębiorców CEIDG, REGON: 362502646, NIP: 6262801603. Multiagencja nie prowadzi sprzedaży stacjonarnej. Sprzedaż dokonywana jest wyłącznie przez portal internetowy.
2. Właściciel serwisu do kontaktu wyznaczył:  
Biuro Obsługi Klienta: bok@swiatowi.pl kom. + 48 574 777 719.  
Biuro Sprzedaży, księgowość: swiatowi@ikib.com.pl  
Centrala: biuro@ikib.com.pl - Bezpośredni kontakt do właściciela firmy: +48 536-960-440 3.  
Definicje:
  - a) Użytkownik - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Serwisu lub nawiązuje kontakt za pośrednictwem telefonicznym lub mailowym, bez względu na to, czy działa we własnym imieniu czy w imieniu i na rzecz osób trzecich.
  - b) Partner Turystyczny czyli przedsiębiorca, jak i również inny podmiot, którego oferty i usługi prezentowane oraz sprzedawane są za pośrednictwem portalu Swiatowi.pl
  - c) Oferta prezentowane na serwisie lub poprzez kontakt z przedstawicielem Swiatowi.pl - usługi turystyczne, usługi dodatkowe świadczone przez Partnerów Turystycznych stanowiące zaproszenie do zawarcia umowy.
  - d) Serwis - strona internetowa www.swiatowi.pl, której właścicielem, operatorem, a także administratorem jest Instytut Kreatywności i Biznesu.
  - e) Usługi - usługi świadczone na rzecz Użytkowników za pośrednictwem portalu Swiatowi.pl oraz za pośrednictwem przedstawicieli Swiatowi.pl poprzez kontakt e-mail lub telefoniczny, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
  - f) Usługa dodatkowa - usługa inna niż turystyczna świadczona przez Partnera Turystycznego na rzecz Użytkownika.
  - g) Usługa turystyczna - usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.
  - h) Umowa - umowa zawierana przez użytkownika z Partnerem Turystycznym za pośrednictwem portalu Swiatowi.pl lub poprzez kontakt z przedstawicielem Swiatowi.pl .
  - i) Przedstawiciel Swiatowi.pl - osoba uprawniona lub podmiot uprawniony przez właściciela serwisu do udzielania odpowiedzi na zapytania Użytkowników, a także prowadzący obsługę administracyjną, przedstawiający ofertę i prezentację Użytkownikom serwisu na temat usług turystycznych i dodatkowych.

### **§ 2 Postanowienia ogólne**

1. Regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania przez Użytkowników z Serwisu Swiatowi.pl .
2. Niniejszy regulamin udostępniony jest użytkownikowi nieodpłatnie i ma charakter ogólnodostępny, w przypadku pojawienia się aktualizacji regulaminu, starsza część nadal dostępna będzie w serwisie z oznaczeniem daty, w którym regulamin obowiązywał.
3. Z serwisu można korzystać na zasadach ogólnych - dostęp do korzystania z serwisu następuje poprzez połączenie z siecią internetową. Uzyskanie spersonalizowanej oferty serwisu może być

uzależnione od przekazania przez Użytkownika szczegółowych danych.

4. Użytkownicy przed rozpoczęciem serwisu zobowiązani są do zapoznania się z regulaminem. Użytkowanie serwisu jest dobrowolne i jednoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu. Użytkownik wyszukując oferty, robi to za pośrednictwem dostępnych filtrów dotyczących opcji transportu, wyżywienia, standardu hotelu, ceny, udogodnień czy też długości pobytu oraz touroperatora. Właściciel serwisu informuje, że kolejność ofert publikowanych w serwisie jest przypadkowa lub uzależniona od wybranego filtra takiego jak np. najniższa cena.

### **§ 3 Zakres Usług**

1. Swiatowi.pl w ramach Serwisu umożliwia zapoznanie się z ofertami, a także świadczy usługi związane z pośrednictwem, wyszukiwaniem usług turystycznych i doradztwem. Serwis zajmuje się rezerwacją ofert oraz kontaktem z Partnerami Turystycznymi w celu prawidłowej realizacji zamówionej usługi. Działalność serwisu oparta jest na działalności pośrednictwa w usługach turystycznych i dodatkowych, serwis pełni funkcję multiagencji turystycznej, agenta turystycznego. Serwis stale wyszukuje nowe oferty turystyczne w celu wzbogacenia propozycji, nawiązuje współpracę z Partnerami Turystycznymi.

2. W ramach serwisu świadczy się następujące usługi:

a) Umieszczania w serwisie Ofert Partnerów Turystycznych, publikując tym samym ceny Ofert Turystycznych, wskazane bezpośrednio przez Partnerów Turystycznych oraz pełny opis usługi. Serwis umieszcza w ofercie wyłącznie dane wskazane przez Partnera Turystycznego.

b) Za pośrednictwem serwisu użytkownicy mają możliwość przeglądania ofert oraz ich rezerwacji, a także zamawiania usług dodatkowych.

c) Serwis w ramach swojej działalności, prowadzi działalność usługi związanej z edukacją turystyczną w formie materiałów informacyjnych i przewodników turystycznych.

d) Serwis działa na zasadach multiagencji turystycznej, pośredniczy w zawarciu umowy między Użytkownikiem, a Partnerem Turystycznym.

e) Za pośrednictwem przedstawiciela serwisu odbywa się doradztwo oraz dostarczanie Użytkownikom dodatkowych informacji.

f) Użytkownikowi, który zapisze się do Newslettera, Serwis będzie za jego zgodą wysyłał informacje dotyczące ofert handlowych i aktualnych promocji.

### **§ 4 Wymagania techniczne korzystania z Serwisu**

1. Korzystanie z serwisu wymaga urządzenia końcowego z dostępem do sieci internetowej oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie stron serwisu z opcją plików cookies.

2. Użytkownik, który chce za pośrednictwem serwisu zawrzeć umowę z Partnerem Turystycznym, musi posiadać aktywne konto e-mail i podać wymagane dane osobowe oraz kontaktowe, wraz z numerem telefonu. Podanie danych jest dobrowolne jednak niezbędne do zawarcia umowy.

3. Właściciel serwisu Swiatowi.pl informuje, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług może wiązać się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych przez osoby nieuprawnione, dlatego Użytkownik w celu zminimalizowania ryzyka powinien stosować wszelkie środki techniczne, które pomogą w minimalizacji zagrożeń. Do środków tych należą programy antywirusowe oraz narzędzia chroniące tożsamość w Internecie.

### **§ 5 Zasady korzystania z Serwisu Swiatowi.pl**

1. Korzystanie z serwisu wiąże się z akceptacją Regulaminu. Użytkowanie Serwisu jest jednoznaczne z akceptacją treści regulaminu przez Użytkownika.

2. Użytkownik korzystający z serwisu przed jego użytkowaniem, jest zobowiązany do zapoznania się z treścią regulaminu.

3. Zawarcie Umowy wiąże się z koniecznością akceptacji przez Użytkownika udostępnionych mu wzorców umowy, opracowanych przez Partnera Turystycznego, który jest stroną Umowy. Serwis działa w imieniu i na rzecz partnera turystycznego, z którym ma zawarte porozumienie/dokument o współpracę. Proces zawierania Umowy za pośrednictwem serwisu przebiega bez jednoczesnej, fizycznej obecności obu stron. Do potwierdzenia złożenia oświadczenia woli przez Użytkownika i zawarcia Umowy, konieczna jest aktywna działalność Użytkownika, polegająca przede wszystkim na uiszczeniu opłaty za usługi zamówione w serwisie na wskazane przez partnera turystycznego konto. Użytkownik Serwisu zobowiązany jest do zapoznania się z treścią warunków świadczenia usług i ich akceptacji tj. zaakceptowania warunków przedstawionych w udostępnionych wzorach umownych lub podpisania skanu dokumentów. Umowa podpisana i przesłana skanem przez Użytkownika ma charakter wiążący i jest traktowana na równi z umową podpisaną w formie papierowej, jak i wszelkie oświadczenia złożone drogą elektroniczną przez Użytkownika.
4. Dane podawane przez Użytkownika w procesie rezerwacji, a także przy zawieraniu Umowy muszą być prawdziwe i zgodne z danymi zawartymi w dokumencie tożsamości. Odpowiedzialność wynikająca z podania niepoprawnych danych obciąża Użytkownika. Użytkownik zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych w rezerwacji, gdyż w pełni bierze odpowiedzialność za ewentualne pomyłki i błędy piśmiennicze. Serwis Swiatowi.pl (Agent) nie ponosi odpowiedzialności za błędy danych w rezerwacji, po stronie Użytkownika stoi sprawdzenie poprawności tych informacji. W związku z powyższym Użytkownik w przypadku błędów związanych z podaniem niepoprawnych danych, zawartych na dokumentach rezerwacyjnych i innych, umożliwiających realizację usługi, zwalnia agenta z odpowiedzialności wynikającej z nieprawidłowości, które wystąpiły. W szczególności zrzeka się wszelkich roszczeń.
5. Po stronie Użytkownika, który chce skorzystać ze świadczonej przez Partnera Turystycznego usługi stoi obowiązek weryfikacji posiadania ważnych dokumentów umożliwiających skorzystanie z danej usługi turystycznej lub usługi dodatkowej tj. np. dowodu czy paszportu, wymaganej przy wyjeździe, wizy lub innych dokumentów określonych przepisami państw do których podróżuje. Serwis Swiatowi.pl (Agent) nie bierze odpowiedzialności za niedopełnienia tego obowiązku przez Użytkownika. Użytkownik bierze pełną odpowiedzialność za skutki związane z niedopełnieniem określonych w tym punkcie obowiązków.
6. Użytkownik, który decyduje się na korzystanie z serwisu, zobowiązuje się korzystać z niego zgodnie z przepisami prawa i z przeznaczeniem określonym w niniejszym regulaminie.
7. Użytkownik korzystając z Serwisu, zobowiązuje się posługiwać wyłącznie swoimi prawdziwymi danymi. Niedozwolone jest używanie danych innych osób oraz danych fałszywych, pseudonimów itp. Podawane dane muszą być zgodne z tym co znajduje się na dokumencie tożsamości.
8. Zabronione jest podejmowanie przez Użytkowników wszelkich działań, które będą miały na celu ingerencję w działanie Serwisu oraz będą naruszać niniejszy regulamin lub/i naruszać dobra i prawa osób trzecich.
9. Serwis zastrzega sobie prawo do prowadzenia działań, mających na celu podejmowanie decyzji organizacyjno-technicznych związanych z ulepszeniem wszelkich funkcjonalności i zwiększeniem bezpieczeństwa korzystania z Serwisu, w tym również blokowania aktywności użytkowników, którzy naruszają niniejszy regulamin lub działają wbrew zasadą dobrych obyczajów społecznych, w szczególności tych, którzy będą prowadzili działania, które mogą naruszać dobra i prawa innych Użytkowników oraz tych, którzy będą korzystać z serwisu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem.
10. Z serwisu może korzystać pełnoletni Użytkownik, który posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
11. Użytkownik w celu złożenia rezerwacji zobowiązany jest za pośrednictwem Serwisu do wypełnienia formularza i wymaganej dokumentacji.
12. Użytkownik, który chce otrzymać fakturę VAT na firmę na zamówione usługi, zobowiązany jest podać prawidłowe dane płatnika w momencie rezerwacji. Zgłoszenie danych po terminie może skutkować wystawieniem faktury na osobę prywatną - która w systemie rezerwacyjnym była

oznaczona jako kupujący.

## **§ 6 Odpowiedzialność**

1. Koszt dostępu do sieci internetowej ponosi Użytkownik.
2. Serwis Swiatowi.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na wskutek korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, ani też za treści umieszczane w innych domenach niebędących własnością właściciela Serwisu.
3. Serwis Swiatowi.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące wynikiem działania lub zaniechania Użytkownika, które umożliwiły realizację Usługi lub zawarcie Umowy, skorzystanie z Usługi Turystycznej lub usługi dodatkowej Partnera Turystycznego, w której sprzedaży pośredniczył serwis takich jak brak paszportu, brak dokumentów umożliwiających realizację usługi, brak odpowiedzi na próby kontaktu z Przedstawicielem Serwisu lub Partnerem Turystycznym.
4. Serwis Swiatowi.pl nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie przez Użytkownika danych osobowych osób trzecich bez ich wiedzy i zgody, a także za podanie błędnych danych, błędy pisarskie. Po stronie Użytkownika stoi odpowiedzialność za sprawdzenie poprawności danych zawartych w dokumentach uprawniających do realizacji umowy.
5. Serwis Swiatowi.pl nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie nieprawidłowości działania urządzeń wykorzystywanych do korzystania z Serwisu przez Użytkownika, w tym również wszelkich dodatków, rozszerzeń, programów, systemów operacyjnych, itp. które mogą zaburzyć pracę serwisu lub przeglądarki z pomocą, której przegląda strony serwisu.

## **§ 7 Zawarcie Umowy**

1. Użytkownik w celu zawarcia Umowy wybiera ofertę prezentowaną na stronie w formie prezentacji ofert. Klikając w poszczególną ofertę otrzymuje opcje cenowe dostępne dla danej oferty. Ofertę Użytkownik może modyfikować ze względu na liczbę uczestników, standard pokoi, datę podróży, miejsce podróży, opcje wyżywienia. Użytkownik jeśli pozwala na to oferta może wybrać usługi dodatkowe.
2. Użytkownik korzystając z formularza, dokonuje zgłoszenia do określonej usługi turystycznej. W celu dokonania zgłoszenia, wymagane jest podanie wszelkich określonych w formularzu danych oraz oświadczenia. Użytkownik przed dokonaniem zgłoszenia jest zobowiązany do zapoznania się z treścią regulaminu i jego akceptacji. Użytkownik dokonujący zamówienia zobowiązany jest do dokonania płatności w terminach określonych przez Partnera Turystycznego.
3. Uczestnik może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych oraz przetwarzanie podanych danych osobowych w celach marketingowych.
4. Komunikacja między Użytkownikiem, a Przedstawicielem Serwisu odbywa się za pośrednictwem e-mail lub poprzez kontakt telefoniczny.
5. Płatności Użytkownicy dokonują bezpośrednio na konto Partnera Turystycznego. Partner Turystyczny ustala zasady dokonywania płatności i ustala terminy ich dokonywania, co jest określone w umowach, które otrzyma Użytkownik. Zasady dotyczące płatności mogą się różnić, w zależności od wyboru oferty danego Partnera Turystycznego.
6. Serwis Swiatowi.pl jest pośrednikiem, a nie stroną zawieranej Umowy.
7. Serwis Swiatowi.pl oraz Partner Turystyczny zastrzega sobie prawo do kontaktu z Użytkownikiem Serwisu, w celu przekazania istotnych informacji do zawarcia Umowy, w tym działań wspierających realizację Umowy. Użytkownik zobowiązuje się do regularnego sprawdzania poczty e-mail podanej do kontaktu, Serwis nie ponosi odpowiedzialności za nieodczytanie przekazanych informacji przez Użytkownika w terminie. Po stronie użytkownika jest sprawdzanie wiadomości (poczty e-mail), także w innych folderach typu SPAM. Serwis nie bierze odpowiedzialności także za brak możliwości skontaktowania się z Użytkownikiem tj. nieodbieranie

telefonu przez Użytkownika, czy też podanie błędnego numeru kontaktowego przez Użytkownika. Próba kontaktu ze strony Serwisu będzie następowała trzykrotnie - w przypadku bezskuteczności działania po trzeciej próbie uznajemy, że kontakt z Użytkownikiem był niemożliwy.

8. Użytkownik zobowiązany jest do szczegółowego zapoznania się z treścią przesłanych dokumentów, weryfikacji poprawności danych, jak również sprawdzenia czy dana usługa jest zgodna z przedstawioną prezentacją w trakcie zawierania Umowy. W razie wykrycia nieprawidłowości, błędów lub wszelkich kwestii budzących jakiejkolwiek wątpliwości Użytkownik zobowiązany jest do kontaktu z Przedstawicielem Swiatowi.pl, jeszcze przed dokonaniem płatności, w celu wyjaśnienia wszelkich niejasności.

9. Użytkownik jest zobowiązany uregulować płatność zgodnie z terminami podanymi i ustalonymi przez Partnera Turystycznego będącego stroną umowy. Za uregulowanie płatności, uważa się zaksięgowanie środków na koncie Partnera Turystycznego.

10. Jeśli Użytkownik zawiera umowę obejmującą osoby trzecie jako uczestników, jest on zobowiązany do przekazania im wszelkich, uzyskanych i związanych z Umową informacji, które uzyskał od Przedstawiciela Serwisu lub bezpośrednio od Partnera Turystycznego. Serwis Swiatowi.pl oraz Partner Turystyczny nie bierze odpowiedzialności za zaniechania Użytkownika związane z brakiem przekazania wyżej wymienionych informacji.

11. W przypadku odstąpienia od Umowy lub rozwiązania Umowy stosuje się procedurę określoną przez Partnera Turystycznego w przekazanych dokumentach dotyczącej danej usługi turystycznej lub usług dodatkowych.

12. Swiatowi.pl nie pośredniczy w płatnościach, dokonywanie płatności następuje bezpośrednio na konto Partnera Turystycznego, zgodnie z zasadami przez niego określonymi. W związku z powyższym wszelkie kwestie rozliczeniowe zwrotów w przypadku np. odwołania usługi turystycznej itp. dokonywane będą również bezpośrednio przez Partnera Turystycznego.

13. W przypadku szybkich terminów realizacji usługi turystycznej lub usługi dodatkowej Użytkownik zobowiązuje się do dokonania płatności w formie natychmiatowego przelewu (szybkiego przelewu)

14. Użytkownik zobowiązany jest do przesłania potwierdzenia płatności na adres e-mail: swiatowi@ikib.com.pl

## **§ 8 Kontakt z Przedstawicielem Swiatowi.pl**

1. Kontakt z przedstawicielem serwisu możliwy jest w godzinach otwarcia biura. Godziny wskazane są na oficjalnej stronie serwisu, w przypadkach pilnych, można kontaktować się poza godzinami otwarcia biura z Centralą pod numerem telefonu +48 536960440. Opłata za połączenie z powyższymi numerami jest zgodna ze standardową opłatą określoną przez operatora sieci, z której korzysta Użytkownik.

2. Serwis wskazuje jako e-mail właściwy do kontaktu: bok@swiatowi.pl, swiatowi@ikib.com.pl lub telefon + 48 574 777 719

3. Kontakt z przedstawicielem następuje przez formularz zamówienia, e-mail bądź kontakt telefoniczny. Nawiązanie kontaktu przez Użytkownika jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu.

4. Przedstawiciel Swiatowi.pl jest uprawniony do udzielania informacji w zakresie działalności Serwisu oraz weryfikacji ofert prezentowanych na oficjalnej stronie.

## **§ 9 Newsletter**

1. W ramach działalności Serwisu Swiatowi.pl Użytkownik może skorzystać z bezpłatnej usługi Newslettera. W ramach niniejszej usługi Serwis wysyła Użytkownikowi informację turystyczne, informacje handlowe. Informacje te, wysyłane są w ramach listy mailingowej na podany przez Użytkownika e-mail. Podanie e-maila następuje w drodze zapisu do Newslettera.

2. Zapis do Newslettera następuje poprzez podanie adresu e-mail Użytkownika w odpowiednim formularzu zatytułowanym Newsletter oraz złożenie wymaganych oświadczeń i kliknięcie ikonki „ZAPISZ SIĘ”, a następnie aktywacji poprzez link, który zostaje wysłany na podany adres e-mail. Kliknięcie linku potwierdzającego chęć korzystania z usługi newslettera powoduje dodanie adresu e-mail Użytkownika do listy subskrybentów.

3. Serwis Swiatowi.pl na potrzeby świadczenia usługi Newslettera pozyskuje od Użytkownika adres e-mail niezbędny do wysyłania informacji określonych § 8 pkt. 1, jak i wymagane przez przepisy prawa zgody.

4. Rezygnacja z usługi newslettera możliwa jest w każdym momencie poprzez link zawarty w każdej wiadomości mailingowej lub poprzez ogólnodostępny kontakt z Przedstawicielem Serwisu, w tym również poprzez wiadomość e-mail: bok@swiatowi.pl

## **§ 10 Prawa i obowiązki stron**

1. Serwis Swiatowi.pl zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Regulaminem i powszechnie obowiązującym prawem. Ponadto serwis dołoży starań, aby funkcjonować w sposób ciągły. Właściciel serwisu jednak zastrzega sobie, że w ramach działalności serwisu mogą nastąpić przerwy w funkcjonowaniu Serwisu - w szczególności przerwy związane z naprawieniem awarii oraz związane z aktualizacją danych lub pracami konserwacyjnymi. Właściciel serwisu dokona wszelkich staranności, aby z odpowiednim wyprzedzeniem jeśli będzie to możliwe informować Użytkowników o planowanych przerwach w działaniu serwisu. Informacje te też zostaną umieszczone w social mediach na oficjalnych profilach Serwisu.

2. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z serwisu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw autorskich oraz praw do własności intelektualnej osób trzecich.

3. Wszelki materiał oznaczenia słowne czy też logotypy, znaki towarowe i inne oznaczenia podlegają przepisom prawa autorskiego. W związku z powyższym obowiązuje bezwzględny zakaz kopiowania i używania materiałów przez Użytkowników Serwisu. Wszelkie używanie treści prezentowanych w serwisie wykraczające poza te – do których Serwis je udostępnił ma charakter bezprawny. W szczególności zabronione jest przetwarzanie, kopiowanie, modyfikowanie, dystrybuowanie, powielanie, rozpowszechnianie materiałów i treści umieszczonych w Serwisie. Wszelkie wykorzystanie materiałów poza zakresem wykorzystania określonym w Regulaminie wymaga pisemnej zgody i zawarcia odrębnej umowy z Serwisem Swiatowi.pl. Umowa musi być zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku naruszeń związanych z wykorzystaniem materiałów w sposób niezgodny, Serwis jest uprawniony do podjęcia działań prawnych.

4. Obowiązkiem Użytkownika jest stosowanie się do zapisów niniejszego regulaminu oraz użytkowanie serwisu wyłącznie zgodnie z jego przeznaczeniem.

## **§ 11 Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące świadczonych usług Serwisu należy składać bezpośrednio do Centrali właściciela za pośrednictwem adresu e-mail: biuro@ikib.com.pl w terminie do 14 dni, odpowiedź właściciela serwisu zostanie udzielona w terminie do 14 dni od wpłynięcia reklamacji. Serwis Swiatowi.pl jednocześnie informuje, że jest on podmiotem właściwym do rozpoznania reklamacji w zakresie świadczonych przez Serwis Usług - w szczególności wszelkich reklamacji związanych z procesem sprzedaży i jakości obsługi Użytkownika przez Serwis.

2. Reklamacje, którego przedmiotem jest nienależyte wywiązanie się z Umowy przez Partnera Turystycznego należy bezpośrednio składać do Partnera Turystycznego, z którym zawarł użytkownik umowę. Gdy reklamacja dotyczy Partnera Turystycznego zasady składania reklamacji muszą być zgodne z zasadami określonymi w umowie, która obejmowała daną usługę turystyczną lub usługę dodatkową.

3. Reklamacje będą rozpatrywane przez podmiot właściwy ze względu na rozpatrzenie sprawy zgodnie z §9 pkt 1 lub § 9pkt. 2.

4. Zgłoszenie reklamacji w sposób opisany powyżej nie pozbawia Użytkownika uprawnień do korzystania z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów, w tym drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej dostępnej na stronie:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

## § 12 Postanowienia końcowe

1. Właściciel serwisu zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu w każdym czasie, jednak zmiana nie może naruszać praw nabytych przez Użytkowników Regulaminu przed zmianą. Nowe zmiany nie mają wpływu na rezerwacje i umowy złożone przed dokonaniem zmiany. O zmianie regulaminu właściciel będzie każdorazowo informował na Serwisie z wyprzedzeniem min.7 dni roboczych od planowanej daty wejścia w życie nowego Regulaminu.
2. Wszelkie uwagi i pytania oraz wnioski, a także opinie dotyczące Regulaminów można składać poprzez kontakt e-mail z centralą [biuro@ikib.com.pl](mailto:biuro@ikib.com.pl) .
3. Wszelkie spory, których nie uda się rozwiązać polubownie, powstałe w oparciu o postanowienia Regulaminu bądź związane z korzystaniem z Serwisu, rozpatrywane będą przez właściwy sąd powszechny.
4. Użytkownik ma prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur. Wszelkich informacji na temat możliwości pozasądowego rozpatrywania sporów dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych/ miejskich rzeczników konsumentów, a także w siedzibach organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:  
[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php) ,  
[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) ,  
[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php) .
5. Użytkownik, w celu polubownego rozwiązywania sporów, może skorzystać z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .
6. W przypadku zmiany regulaminu Serwis zobowiązuje się do archiwizowania wcześniejszych wersji i udostępniania ich w Serwisie z uwzględnieniem informacji od kiedy, do kiedy dany regulamin obowiązywał.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 01.08.2023