



REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO **WWW.VIVAklub.eu**  
ORAZ ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ **VIVA CLUB POLSKA SP. Z O.O.**

## **1. INFORMACJE PODSTAWOWE.**

1.1. Organizatorem imprez turystycznych, właścicielem Serwisu i podmiotem świadczącym usługi w ramach Serwisu jest VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie, kod pocztowy 41-500, ul. Wolności 8/1, KRS 0000213572, NIP 627-25-14-839, wpisana do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Śląskiego pod nr 763.

1.2. Na podstawie art.8 ust.1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz.1204 z późn. zmianami) VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej Regulaminem i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

1.3. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie za pośrednictwem Serwisu, warunki uzyskania informacji o ofercie turystycznej VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o., dokonania rezerwacji i zakupu imprezy turystycznej.

1.4. Założenie rezerwacji lub zakup wycieczki może nastąpić również telefonicznie w Centrum Rezerwacji VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. pod numerem wskazanym na stronie Serwisu.

1.5. Prezentowane na stronach internetowych [www.vivaclub.eu](http://www.vivaclub.eu) materiały, informacje lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

1.6. Użytkownik korzystający z Serwisu, który chce skorzystać z możliwości rezerwacyjnych systemu oraz nabycia imprez turystycznych VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. dostępnych za pośrednictwem Serwisu, musi zaakceptować regulamin i zobowiązać się do przestrzegania zasad w nim zawartych. Uruchomienie korzystania z Serwisu jest równoznaczne z pełną akceptacją i potwierdzeniem zrozumienia warunków niniejszego regulaminu.

## **2. ZASADY OGÓLNE ZAKUPU WYCIECZEK .**

**2.1.** Użytkownik korzystający z Serwisu akceptuje warunki określone w niniejszym Regulaminie i ponosi odpowiedzialność za własne czynności wynikające z korzystania z Serwisu.

**2.2.** Korzystanie z Serwisu możliwe jest tylko w swoim własnym imieniu. Jeśli użytkownik czyni to w imieniu osoby trzeciej , oznacza to , że posiada do tej czynności ważne w świetle obowiązującego prawa pełnomocnictwo. Za działanie bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic użytkownik Serwisu ponosi pełną odpowiedzialność.

**2.3.** Dokonywanie zapytań o rezerwację z użyciem fałszywego nazwiska lub cudzego nazwiska bez ważnego pełnomocnictwa jest niedopuszczalne i zabronione przez obowiązujące powszechnie przepisy prawa.

**2.4.** Vivaclub.eu nie udziela gwarancji , że korzystanie z Serwisu będzie przebiegało bez usterek , wad , przerw czy braku możliwości połączenia z Systemem rezerwacji internetowej oraz co do tego , że rezultat poszukiwań sprostą oczekiwaniom Użytkownika, co do merytorycznej zawartości, dokładności oraz przydatności uzyskanych informacji.

**2.5.** Dokonanie rezerwacji i zakup imprezy turystycznej jest równoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją niniejszego Regulaminu oraz akceptacją :

- a) warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o.,
- b) ważnych informacji dodatkowych ,
- c) warunków ubezpieczenia,
- d) programu i opisu rezerwowanej imprezy turystycznej,
- e) aktualnie obowiązujących przepisów w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów zawieranych na odległość.

**2.6.** Dane osoby na którą rezerwacja jest założona , powinny zgadzać się z danymi w paszporcie lub dowodzie osobistym ( przy podróżach odbywanych na terenie Unii Europejskiej ). W przypadku niezrealizowania wykupionych świadczeń z powodu niezgodności danych osobowych zawartych w złożonej rezerwacji z danymi znajdującymi się w paszporcie lub dowodzie osobistym, odpowiedzialność ponosi rezerwujący i dokonana zapłata za imprezę turystyczną podlega zwrotowi w części pomniejszonej o stratę poniesioną przez Organizatora w wyniku rezerwacji świadczeń zawartych w umowie .

**2.7.** W chwili dokonania rezerwacji imprezy turystycznej Rezerwujący oraz uczestnicy imprezy turystycznej powinni posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie podróży, w tym w szczególności paszport ważny 6 miesięcy od daty powrotu z imprezy turystycznej , wymagane przy wjeździe wiza oraz inne dokumenty określone przepisami państw , do których się uczestnicy imprezy udają .

### **3. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.**

**3.1.** Administratorem danych osobowych Użytkowników Serwisu jest VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych -tekst jednolity Dz. U. Nr. 101 , poz. 926 z 2002 z późniejszymi zmianami ).

**3.2.** Użytkownicy Serwisu wyrażają zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. w celach świadczenia usług przez Serwis oraz w celach marketingowych .

**3.3.** Podanie danych osobowych jest dobrowolne , jednakże konieczne w celu prawidłowej realizacji usługi.

**3.4.** W czasie , gdy dane będą przetwarzane , osobie , której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawienia.

### **4. RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ.**

**4.1.** VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. na stronie internetowej [www.vivaclub.eu](http://www.vivaclub.eu) , zwanej „Serwisem “ umożliwia zapoznanie się , w szczególności przy użyciu wyszukiwarki , z rodzajami imprez turystycznych , opisami hoteli , opisami wycieczek fakultatywnych oraz propozycjami wyjazdów promocyjnych i „ last minute “ , jak również umożliwia zgłoszenie zapytania o rezerwację imprezy turystycznej a także zapisanie się do serwisu ofert specjalnych , otrzymywanych e-mailem w ramach Serwisu.

**4.2.** Serwis umożliwia klientom uzyskanie aktualnej kalkulacji , to jest ustalenie wstępnej wysokości ceny imprezy turystycznej.

**4.3.** Serwis umożliwia klientom dokonanie rezerwacji miejsc w imprezie turystycznej , jak również nabycie tych miejsc i dokonanie za nie płatności.

**4.4.** Proponując klientom imprezy turystyczne VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. określa w Serwisie następujące niezbędne informacje:

- datę i miejsce wylotu,
- czas trwania imprezy turystycznej,
- miejsce pobytu ( nazwę kraju, nazwę hotelu),
- rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego,
- rodzaj i typ pokoju w obiekcie hotelarskim,
- ogólne informacje dotyczące udziału w imprezie turystycznej,
- cenę imprezy turystycznej , składniki ceny oraz termin zapłaty za imprezę.

**4.5.** VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. może zmienić lub wycofać ze sprzedaży ofertę już po dokonaniu rezerwacji. Rezerwacja taka zostanie anulowana bez ponoszenia przez zamawiającego jakichkolwiek kosztów. Zasady dokonywania tych zmian określone są szczegółowo w Warunkach Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o.

**4.6.** VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo anulacji rezerwacji założonej przez Użytkownika Serwisu (zamawiającego) i pełnego zwrotu wpłaconej kwoty w sytuacji, gdy na skutek błędów technicznych w systemie rezerwacyjnym vivaclub.eu zostały podane błędne ceny w opisie zarezerwowanej przez Użytkownika serwisu imprezy turystycznej.

## **5. SZCZEGÓŁOWE ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU. ZAŁOŻENIE REZERWACJI INTERNETOWEJ.**

### **5.1. Wybór kryteriów rezerwacji :**

Użytkownik Serwisu dokonuje wyboru dostępnych imprez turystycznych przy użyciu wyszukiwarki internetowej umieszczonej na stronie głównej : [www.vivaclub.eu](http://www.vivaclub.eu). Użytkownik określa :wybór terminu wyjazdu, kierunek, miejsce rozpoczęcia podróży, czas trwania imprezy, ilość podróżujących osób, wiek dzieci, rodzaj wyżywienia, ewentualne inne parametry imprezy.

### **5.2. Wynik wyszukiwania, prezentacja ofert.**

Serwis pokazuje wszystkie imprezy turystyczne zgodnie z określonymi oczekiwaniami Użytkownika, jak i szczegółowy opis świadczeń i ceny.

### **5.3. Rezerwacja on-line imprezy turystycznej.**

**5.3.1.** Po dokładnym zapoznaniu się z opisem wycieczki, jej ceną i dostępnością Użytkownik przechodzi do formularza rezerwacji, do którego należy wprowadzić prawidłowe dane osobowe uczestników imprezy turystycznej niezbędne do dokonania rezerwacji w systemie rezerwacji internetowej. Przedstawiona oferta nie jest jeszcze ofertą handlową w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

**5.3.2.** Po wprowadzeniu danych Użytkownik rezerwujący imprezę turystyczną zobowiązany jest, w dolnej części formularza potwierdzić, że akceptuje – po uprzednim zapoznaniu się:

- zapisy niniejszego Regulaminu,
- Warunki Uczestnictwa W Imprezach Turystycznych Organizowanych przez VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. oraz warunki ubezpieczenia KL i NW,
- informację, że dla bezpieczeństwa Użytkownika Systemu, w razie ewentualnej reklamacji świadczeń zawartych w umowie, należy podpisać i odesłać umowę faxem na numer 032 342 56 07 lub na adres [online@vivaclub.eu](mailto:online@vivaclub.eu) niezwłocznie po dokonaniu rezerwacji.

**5.3.3.** Oświadczenie woli dokonania zakupu imprezy turystycznej.

Po potwierdzeniu poprawności wszystkich wprowadzonych do formularza rezerwacyjnego danych, Użytkownik Serwisu potwierdza wolę zakupu wymienionych w ofercie imprezy świadczeń zaznaczając w Serwisie pole REZERWUJ.

Kolejnym krokiem jest przejście do pola potwierdzającego realizację zakupu imprezy dokonaniem zapłaty za zamówione świadczenia. Użytkownik dokonuje wpłaty za imprezę wybierając jedną spośród kilku form płatności. Dokonanie wpłaty nie oznacza jeszcze zawarcia umowy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

**5.3.4.** Każda rezerwacja jest zawsze dodatkowo weryfikowana przez VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. pod względem prawidłowości skalkulowanej ceny dla danej imprezy turystycznej, jej składników, terminu, dostępności imprezy i zakresu świadczeń objętych ceną .

**5.3.5.** Jeżeli weryfikacja potwierdza zgodność wszystkich danych i wymagana opłata za imprezę znajduje się już na koncie VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o., Centrum Rezerwacji VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. potwierdza rezerwację i wysyła w ciągu 24 godzin ( w dni robocze) na wskazany przez rezerwującego adres e-mail komplet dokumentów: umowę, warunki uczestnictwa i potwierdzenie rezerwacji, co oznacza zawarcie umowy między Użytkownikiem Serwisu a organizatorem imprezy VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o.

**5.3.6.** W przypadku wykrycia rozbieżności dotyczących zarezerwowanej imprezy , a w szczególności jej ceny, terminu, dostępności miejsc w samolocie , miejsc w określonym hotelu lub świadczeń objętych ceną , pomiędzy rezerwacją założoną przez Użytkownika Serwisu a danymi źródłowymi w systemie wewnętrznym Organizatora , rezerwujący zostanie poinformowany o tym fakcie w ciągu 24 godzin w dni robocze , przez Centrum Rezerwacji VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. Jeżeli rezerwujący imprezę Użytkownik Serwisu nie wyrazi zgody na dokonanie zmiany w założonej rezerwacji , to wówczas ta rezerwacja będzie anulowana bez kosztów , a kwota wpłacona na poczet imprezy turystycznej w całości zwrócona wpłacającemu.

**5.3.7.** Nie wszystkie imprezy mogą być dokonywane w systemie „on-line”. Takie sytuacje występują , gdy np. wyczerpana jest już pula pokoi zakupionych przez touroperatora w określonym hotelu ale istnieje prawdopodobieństwo możliwości dokupienia wolnych pokoi zgłaszanych przez hotelarza . Jeżeli Użytkownik Serwisu wyrazi więc gotowość zakupu takiej oferty to wypełnia formularz rezerwacyjny , potwierdza zamówienie i oczekuje na potwierdzenie zamówienia przez Centrum Rezerwacji VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. Potwierdzenie możliwości zakupu następuje w ciągu 24 godzin w dni robocze. Centrum Rezerwacji VIVA CLUB POLSK Sp. z o.o. wysyła do zamawiającego e-mail potwierdzający zamówioną imprezę turystyczną i jej cenę . Po sprawdzeniu zgodności zamówienia z potwierdzeniem , Użytkownik Serwisu zobowiązany jest niezwłocznie przelać płatność za imprezę. Wpłaty można dokonać przelewem internetowym , przelewem bankowym lub kartą kredytową.

**5.3.8.** Po otrzymaniu ostatecznej, całościowej wpłaty za zamówioną imprezę turystyczną VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. wysyła e-mailem dokumenty upoważniające klienta do odbioru na lotnisku przy wylocie z Polski , dokumentów podróży ( biletów lotniczych , voucherów hotelowych, ubezpieczeń i innych wskazanych w umowie).

## **6. PŁATNOŚCI.**

**6.1.** VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. realizuje transakcje wykonane na stronie internetowej [www.vivaclub.eu](http://www.vivaclub.eu) przy współpracy z centrum autoryzacyjnym Dotpay S.A. z siedzibą w Krakowie , ul. Wielicka 72.

**6.2.** VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. realizuje zakup imprez turystycznych „on line” wyłącznie na terenie Polski , dokonany przez pełnoletnie osoby fizyczne lub osoby prawne mające swój adres zamieszkania lub siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

**6.3.** Płatność kartą kredytową.

**6.3.1.** Dokonując rezerwacji przez Serwis internetowy, Użytkownik Serwisu zostaje przekierowany do bezpiecznego systemu autoryzacji kart kredytowych Dotpay S.A.

**6.3.2.** Autoryzacja transakcji dokonywana jest przez centrum autoryzacyjne Dotpay S.A. przy współpracy z bankiem, w którym osoba dokonująca transakcji posiada rachunek (ePrzelewy) lub kartę ( karta płatnicza).

**6.3.3.** Płatności kartą kredytową może dokonać właściciel karty lub osoba przez niego upoważniona. Używanie cudzej karty kredytowej bez upoważnienia w celu opłacenia imprezy turystycznej jest w świetle prawa przestępstwem przeciw mieniu i podlega karze na mocy Art. 278 Kodeksu Karnego . Wszelkie próby dokonania określonego powyżej przestępstwa będą natychmiast zgłaszane przez VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. odpowiednim organom ścigania.

**6.3.4.** Wpisując dane karty kredytowej Użytkownik Serwisu wyraża zgodę na autoryzację karty do wysokości należności za imprezę turystyczną .Autoryzacja nastąpi najpóźniej do 24 godzin po dokonaniu rezerwacji.

**6.3.5.** W przypadku:

- braku autoryzacji,
- braku możliwości zablokowania należności na karcie ,
- gdy nie ma możliwości płatności kartą kredytową danego typu VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. skontaktuje się z zamawiającym imprezę użytkownikiem Serwisu , celem ustalenia innej formy płatności.

**6.3.6.** Do poprawnej autoryzacji karty kredytowej niezbędne jest podanie przez zamawiającego następujących danych dotyczących karty kredytowej :

- rodzaju karty kredytowej,
- numeru karty kredytowej,
- nazwiska i imienia posiadacza karty kredytowej,
- daty ważności karty kredytowej,
- kodu CVV2/CVC2 ( znajdującego się na odwrocie karty kredytowej. Są to trzy ostatnie cyfry wydrukowane przy numerze karty na pasku do podpisu ).

**6.3.7.** Autoryzacja transakcji dokonywana jest przez centrum autoryzacji Dotpay S.A. przy współpracy z bankiem , który wydał kartę. Autoryzacja karty kredytowej jest całkowicie bezpieczna i polega na przesłaniu zaszyfrowanych danych karty do centrum autoryzacyjnego Dotpay. S.A. VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. nie ma dostępu i nie gromadzi danych dotyczących kart kredytowych , którymi dokonywane są zapłaty za rezerwacje.

**6.3.8.** Po dokonaniu autoryzacji płatności za imprezę turystyczną zakupioną w vivaclub.eu bank, wystawca karty, którą dokonano płatności , blokuje środki pieniężne stanowiące pełną wpłatę za zarezerwowaną imprezę. Czynność ta jest niezależna od VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o.

#### **6.4. Płatność przelewem bankowym .**

**6.4.1.** Przelewu należy dokonać na jeden z rachunków bankowych VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o

**ING 08 1050 1243 1000 0022 8206 1197**

**RAIFFEISEN 42 1750 1035 0000 0000 1155 5357**

**ALIOR BANK 25 2490 0005 0000 4530 8310 3994**

**6.4.2.** Wypełniając druk przelewu należy wpisać nazwisko zamawiającego, termin imprezy turystycznej, kraj, hotel oraz numer rezerwacji wstępnej .

**6.4.3.** Potwierdzenie przelewu należy przesłać e-mailem na adres [online@vivaclub.eu](mailto:online@vivaclub.eu) lub faxem na nr 032/348 56 04 lub 05 .

**6.4.4.** Przesłanie fałszywego potwierdzenia przelewu bankowego będzie traktowane jako próba wyłudzenia i przekazane zostanie stosownym organom ścigania.

#### **6.5. Płatność przelewem internetowym.**

**6.5.1.** Wybierając płatność przelewem internetowym Użytkownik serwisu zostanie przeniesiony ( po kliknięciu w link wysłany e-mailem na adres wskazany w formularzu lub korzystając z platformy Dotpay S.A. umożliwiającej bezpieczne przeprowadzenie płatności internetowych ) do strony logowania danego banku , gdzie należy standardowo zalogować się do swojego konta.

**6.5.2.** Po zalogowaniu się płatnik zostaje przekierowany do wypełnionego formularza przelewu. Po potwierdzeniu przelewu według zasad danego banku, przelew elektroniczny zostanie zlecony.

**6.5.3.** Po dokonaniu poprawnej autoryzacji przelewu i płatności za wycieczkę zarezerwowaną w VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. bank blokuje środki pieniężne , stanowiące pełną wpłatę za zarezerwowaną imprezę turystyczną. Czynność ta jest niezależna od VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o.

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

**6.6.** W zależności od długości terminu pomiędzy rezerwacją imprezy turystycznej, a datą jej rozpoczęcia możliwe są dwa rodzaje płatności, tj. płatność częściowa polegająca na wpłacie tylko niewielkiej zaliczki (powyżej 30 dni do czasu rozpoczęcia imprezy) oraz całościowa wpłata (rezerwacja w okresie krótszym niż 30 dni do czasu rozpoczęcia imprezy).

**6.7.** Ze względu na procedury obsługi zakupów poprzez stronę internetową [www.vivaclub.eu](http://www.vivaclub.eu) nie ma możliwości zarezerwowania imprezy turystycznej jeżeli do daty wyjazdu pozostaje mniej niż 4 dni w przypadku płatności kartą kredytową i ePrzelewem lub 7 dni w przypadku zapłaty przelewem tradycyjnym.

**6.8.** Do potwierdzenia dokonania zakupów w Serwisie internetowym [vivaclub.eu](http://vivaclub.eu) uprawniona jest wyłącznie osoba zamawiająca wyjazd, zwana osobą zgłaszającą.

**6.9.** Zgłoszenie –Umowa udziału w imprezie turystycznej zostanie przesłana na adres e-mailowy w następnym dniu roboczym po zaksięgowaniu wpłaty na koncie bankowym VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. W celu potwierdzenia zakupu Użytkownik serwisu powinien podpisać i odesłać Zgłoszenie – Umowę Udziału W Imprezie Turystycznej e-mailem na adres [online@vivaclub.eu](mailto:online@vivaclub.eu) lub faxem pod nr 032/3485004 lub 05, lub pocztą na adres VIVA CLUB POLSKA SP. z o.o. 41-500 Chorzów, ul. Wolności 8/1.

**7.** Zgodnie z Ustawą z dnia 02.03.2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z dnia 31.03.2000r.), oraz zgodnie z przepisami e-zakupów, klient ma prawo odstąpienia od umowy, bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia dokonania zakupu w Serwisie internetowym [vivaclub.eu](http://vivaclub.eu). Powyższy fakt Klient zgłasza w formie pisemnej na adres VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o., ul. Wolności 8/1, 41-500 Chorzów.

**8.** Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje klientowi w przypadku świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą klienta, przed upływem terminu o którym mowa w pkt. 7 powyżej (zgodnie z ustawą z dnia 02.03.2000r., Art.10. ust 3).

## **9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

**9.1.** W sprawach nieuregulowanych przez postanowienia niniejszego Regulaminu zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

**9.2.** Miejsce i sposób składania reklamacji określają „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. obowiązujące dla danego sezonu turystycznego.

**9.3.** Korzystając z usług świadczonych przez [www.vivaclub.eu](http://www.vivaclub.eu) Użytkownicy Serwisu zakupujący imprezy turystyczne których organizatorem jest VIVA CLUB POLSKA Sp. z o.o. oświadczają, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla nich jasne i zrozumiałe i akceptują wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu bez zastrzeżeń.