

## REGULAMIN KORZYSTANIA Z PORTALU TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY

### I. Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy dokument.
2. **Administrator** – właściciel Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY, tj. BELCANTO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Częstochowie, przy ul. Dekabrystów 41, lokal numer 905, 42-200 Częstochowa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000327904, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP 6562290609 oraz numer statystyczny REGON 260284013.
3. **Adres Administratora** – BELCANTO Sp. z o.o., ul. Dekabrystów 41, lokal numer 905, 42-200 Częstochowa.
4. **Portal TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY, Portal** - serwis internetowy prowadzony przez Administratora pod adresem internetowym <https://travelnia.pl>.
5. **Usługi TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY** – usługi świadczone przez Administratora na rzecz Dostawców i Użytkowników Usług Turystycznych w ramach Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY, umożliwiające promocję, rezerwację i sprzedaż Oferty.
6. **Użytkownik** – osoba fizyczna, w tym konsument, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, ale mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która korzysta z Portalu – przegląda go lub dokonuje Rezerwacji.
7. **Panel Użytkownika** - serwis internetowy osoby zarejestrowanej na Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY, zainteresowanej przeglądaniem i rezerwacją Ofert, za pośrednictwem którego osoba ta umieszcza, zmienia lub usuwa informacje o sobie, obserwuje Oferty, zarządza Rezerwacjami, wystawia Recenzje oraz komunikuje się z Dostawcą i Administratorem.
8. **Profil Użytkownika** – informacje o Użytkowniku widoczne dla wszystkich przeglądających Portal (awatar, imię lub pseudonim, nazwa) oraz ukryte, których udostępnienie zależy od Użytkownika.
9. **Dostawca Usług Turystycznych, Dostawca** - osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, zawierająca z Administratorem umowę o świadczenie Usług TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY.
10. **Partner** – określenie Dostawcy Usług Turystycznych w relacji z Administratorem.
11. **Panel Dostawcy** – serwis internetowy Dostawcy Usług Turystycznych funkcjonujący w ramach Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY, w którym Dostawca umieszcza, zmienia lub usuwa informacje o sobie, zarządza Ofertami oraz komunikuje się z Administratorem i Użytkownikiem.
12. **Profil Dostawcy** – informacje o Dostawcy oraz Oferty Dostawcy widoczne dla Użytkownika.
13. **Oferta** – usługi, w szczególności usługi pobytu turystycznego, hotelowe, konferencyjne, gastronomiczne, transportowe, rekreacyjne, będące przedmiotem działalności gospodarczej lub zarobkowej prowadzonej przez Dostawcę Usług Turystycznych, udostępnione przez niego, w celach m.in. rezerwacyjnych i sprzedażowych, na Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY.
14. **Obiekt** – obiekt oferujący co najmniej usługę noclegową, będący własnością Dostawcy Usług Turystycznych albo przez niego zarządzany (w szczególności hotel, motel, pensjonat, dom wycieczkowy, kwatera agroturystyczna, gospodarstwo agroturystyczne).
15. **Rezerwacja** – umowa, której przedmiotem jest Oferta, zawarta za pośrednictwem Portalu pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą.

16. **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Administratorem a Dostawcą Usług Turystycznych określająca warunki oraz zasady świadczenia Usługi TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY i korzystania z nich.
17. **Recenzja** – opinia Użytkownika o Ofercie wyrażona w punktach w odniesieniu do kryteriów ustalonych przez Administratora oraz w formie krótkiego tekstu.
18. **Odpowiedź** – możliwość odniesienia się Dostawcy do Recenzji.

## II. Postanowienia ogólne

1. Portal TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY działa pod adresem internetowym <https://travelnia.pl>, jest portalem komercyjnym, przeznaczonym dla osób fizycznych, przedsiębiorców i instytucji związanych z branżą turystyczną, oferujących usługi i produkty o charakterze turystycznym, między innymi hotelowe, transportowe, gastronomiczne i rekreacyjne, określane na potrzeby Portalu jako Oferta.
2. Portal pełni trzy podstawowe funkcje:
  - a) komunikacyjną (komunikuje Użytkownika i Dostawcę),
  - b) informacyjną (dostarcza Użytkownikowi informacji o usługach i produktach turystycznych, a Dostawcy o potrzebach Użytkownika),
  - c) sprzedażową (umożliwia dokonanie rezerwacji i zakupu Oferty).
3. Podmiotami współdziałającymi w ramach Portalu są Użytkownik, Dostawca Usług Turystycznych i Administrator.
4. Dokumentami określającymi zasady i warunki współdziałania podmiotów, o których mowa powyżej są Regulamin, Umowa, z zastrzeżeniem, że Użytkownika obowiązuje wyłącznie Regulamin.
5. Regulamin dostępny jest pod adresem internetowym <https://belcantoetf.pl/regulamin.pdf>.
6. Umowa dostępna jest dla podmiotów, które dokonały rejestracji w Panelu Dostawcy.
7. Każdy z dokumentów, o których mowa w punktach od 4 do 7, może być przez Administratora zmieniany. Administrator ma obowiązek poinformowania Dostawcy i Użytkownika o treści zmian i terminach ich obowiązywania. W przypadku Umowy zmiany będą dla Dostawcy wiążące wyłącznie, gdy wprowadzone zostaną w formie pisemnego aneksu.
8. Podmiot korzystający z Usług TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY musi posiadać Profil Dostawcy, co oznacza konieczność zarejestrowania się na Portalu przez Panel Dostawcy i podania danych wymaganych przez Administratora.
9. Użytkownik zainteresowany przeglądaniem Portalu oraz dokonaniem Rezerwacji nie ma obowiązku rejestrowania się i tworzenia Profilu Użytkownika. Rejestracja pełni funkcję pomocniczą, ale nie warunkuje korzystania z Portalu.
10. Korzystanie z Portalu przez Użytkownika, który nie dokonał rejestracji oznacza, że akceptuje on Regulamin.

## III. Warunki korzystania z Usług TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY

1. Każdy podmiot zgłaszający zainteresowanie skorzystaniem z Usług TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY podlega weryfikacji. Administrator sprawdza jego istnienie, to czy prowadzi działalność w sektorze usług turystycznych, miejsce prowadzenia działalności oraz fakt czy jest inicjatorem zgłoszenia rejestracyjnego. Weryfikacja polega na nawiązaniu ze zgłaszającym kontaktu telefonicznego oraz analizie powszechnie dostępnych baz danych o przedsiębiorcach i instytucjach (rejestrów publicznych).

2. Pozytywna weryfikacja warunkuje podpisanie Umowy i nadanie podmiotowi statusu Partnera w stosunku do Administratora, określanego w dokumentacji jako Dostawca Usług Turystycznych lub Dostawca.
3. W przypadku weryfikacji negatywnej Administrator odrzuca zgłoszenie rejestracyjne, o czym informuje podmiot zgłaszający za pośrednictwem poczty e-mail. Jeśli podmiot zgłaszający nie wniesie sprzeciwu wobec odrzucenia, wszystkie wprowadzone przez niego do Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY dane zostaną przez Administratora usunięte.
4. Dostęp do Panelu Dostawcy wymaga zalogowania się przy użyciu indywidualnej nazwy - loginu i hasła. Wszelkie czynności podejmowane na Portalu przy użyciu loginu z prawidłowo przyporządkowanym do niego hasłem będą uważane za działania Dostawcy.

#### **IV. Zasady korzystania z Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY - Dostawca**

##### **Zasady ogólne**

1. Dostawca będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej może odstąpić od Umowy, bez podania powodu odstąpienia, w terminie 14 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy wymaga formy pisemnej, tj. przesłania stosownego oświadczenia na Adres Administratora. O zachowaniu terminu czternastu dni na odstąpienie decyduje data stempla pocztowego.
2. Usługi TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY świadczone są bezterminowo, z wyjątkiem usługi promocja i rezerwacja z opłatą abonamentową, na którą umowa zawierana jest na okres dwunastu miesięcy.
3. Każda z umów zawartych pomiędzy Administratorem i Dostawcą może zostać wypowiedziana i rozwiązana w sytuacjach i na zasadach opisanych w rozdziale VI.
4. Usługi TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY są dla Dostawcy bezpłatne.
5. Administrator ma prawo do zawieszenia Profilu Dostawcy lub zablokowania dostępu do Panelu Dostawcy. Upoważnia go do tego w szczególności złamanie przez Dostawcę Regulaminu lub nieprzestrzeganie postanowień Umowy.
6. Administrator na bieżąco przegląda treści umieszczane przez Dostawcę na Portalu.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość, rzetelność oraz zgodność z prawem treści wprowadzanych przez Dostawcę do Portalu.
8. W przypadku zgłoszonego przez osobę trzecią roszczenia dotyczącego treści opublikowanych przez Dostawcę, w szczególności związanych z naruszeniem praw autorskich, Dostawca zwolni Administratora i jego podwykonawców z odpowiedzialności związanej z takim roszczeniem.

##### **Zasady publikowania Oferty**

1. Dostawca samodzielnie wprowadza dane o sobie i Ofertę, według szablonu opracowanego przez Administratora. Tworząc Profil, Dostawca może umieścić w nim w formie tekstów, grafik i wideo:
  - a) imię i nazwisko Dostawcy,  
i/lub
  - b) nazwę Dostawcy lub Obiektu,
  - c) warunki własne rezerwacji oferty,
  - d) link do własnego Systemu Rezerwacyjnego,
  - e) dane kontaktowe (teleadresowe),
  - f) dane lokalizacyjne,
  - g) opis,
  - h) informacje o dostępności,

- i) informacje o udogodnieniach,
  - j) zdjęcia, logo, filmy, inne grafiki,
  - k) ceny.
2. Dostawca jest zobowiązany do umieszczania na Portalu tylko takich treści, które są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym, nie są sprzeczne z Regulaminem ani z Umową, nie łamią prawa oraz nie naruszają praw osób trzecich. Zabronione jest umieszczanie treści wulgarnych, obraźliwych, obelżywych, pornograficznych, zachęcających do przemocy, szerzących nienawiść na tle narodowościowym, rasowym, etnicznym, wyznaniowym lub ze względu na orientację seksualną.
  3. Ponadto treści umieszczane przez Dostawcę nie mogą:
    - a) opisywać działalności podmiotów innych niż Dostawca i ofert podmiotów innych niż Dostawca,
    - b) opisywać działalności Dostawcy innej niż związana z turystyką oraz zawierać ofert innych niż o charakterze turystycznym,
    - c) być zbiorem przypadkowych liter, symboli, grafik, nieniosących ze sobą żadnych treści lub niosących treści niezwiązane z tematyką Portalu.
  4. Opis Oferty nie może zawierać hiperlinków, adresów e-mail, adresów stron internetowych, formularzy kontaktowych, numerów telefonów.
  5. Oferta musi mieć charakter jednostkowy, co oznacza że może nią być np. jedno miejsce noclegowe, jeden pokój, jeden pakiet pobytowy, jeden obiekt.
  6. Oferty mogą być przez Dostawcę w dowolnym czasie dodawane, usuwane lub zmieniane, z zastrzeżeniem, że zmiany te nie mogą prowadzić do zmiany przedmiotu Oferty lub w inny sposób wykraczać poza postanowienia Umowy.
  7. Administrator ma prawo do usunięcia Oferty niezgodnej z Regulaminem lub Umową.

### **Recenzje i Odpowiedzi**

1. Dostawca nie może wnioskować o wyłączenie powiązanego z Ofertą modułu Recenzja, aktywnego dla Użytkownika.
2. Dostawca ma możliwość odniesienia się do Recenzji publikując Odpowiedź. Odpowiedź nie może zawierać treści wulgarnych, obraźliwych, obelżywych, nacechowanych nienawiścią i uprzedzeniami.
3. Treści Recenzji i Odpowiedzi są informacjami jawnymi, dostępnymi dla wszystkich przeglądających Portal.
4. Administrator nie ponosi względem Dostawcy odpowiedzialności za zachowania Użytkownika w ramach Portalu, a w szczególności za wystawione Recenzje.
5. Na podstawie wystawionych Recenzji Portal tworzy ranking Ofert.
6. Dostawca zobowiązuje się nie recenzować własnych Ofert, ani Ofert Dostawców działających w tym samym regionie turystycznym. Pouczenie to wyłącza odpowiedzialność Administratora za postępowanie Dostawcy naruszające zapis.
7. Administrator ma prawo do usunięcia Odpowiedzi na Recenzję zawierającej treści niezgodne z Regulaminem.
8. Usunięcia Recenzji lub Odpowiedzi może dokonać wyłącznie Administrator. Automatycznie usuwane będą Recenzje i Odpowiedzi o treści niezgodnej z Regulaminem.
9. Dostawca może wystąpić do Administratora z wnioskiem o usunięcie Recenzji, jednak Recenzja zostanie usunięta tylko w sytuacji, gdy jest niezgodna z Regulaminem lub gdy Dostawca przedstawi dowody, że narusza jego prawa. Podstawą do usunięcia Recenzji jest między innymi orzeczenie sądu stwierdzające jej nieprawdziwość w stosunku do Dostawcy.

### **Komunikacja pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą**

1. Użytkownik, który dokonał rejestracji na Portalu może komunikować się z Dostawcą przy pomocy komunikatora dostępnego w Panelu Użytkownika.
2. W przypadku dokonania przez Użytkownika Rezerwacji obydwie strony transakcji będą otrzymywały powiadomienia automatyczne wysłane przez Administratora.
3. TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY nie ponosi odpowiedzialności za sposób i prawdziwość przedstawianych informacji przez Partnera / Touroperatora / Dostawcę usług.
4. TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY nie ponosi odpowiedzialności za nabyte za pośrednictwem Portalu przez Użytkownika Oferty, Usługi Partnera / Touroperatora / Dostawcę usług.

### **V. Zasady korzystania z Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY – Użytkownik**

#### **Zasady ogólne**

1. Portal TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY jest dostępny dla wszystkich, z zastrzeżeniem, iż Użytkownicy będący konsumentami, mogą dokonywać Rezerwacji wyłącznie wtedy, gdy mają pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Użytkownik i Administrator nie zawierają żadnych umów na piśmie. Użytkownik korzysta z Portalu na zasadach określonych w Regulaminie.
3. Administrator nie pobiera od Użytkownika żadnych opłat za korzystanie z Portalu, pośredniczy jedynie w przekazywaniu płatności pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą.
4. Administrator ma prawo do zawieszenia Profilu Użytkownika lub zablokowania dostępu do Panelu Użytkownika. Upoważnia go do tego w szczególności nieprzestrzeganie przez Użytkownika Regulaminu.
5. Dostęp do Panelu Użytkownika wymaga zalogowania się przy użyciu indywidualnej nazwy - loginu i hasła. Wszelkie czynności podejmowane na Portalu przy użyciu loginu z prawidłowo przyporządkowanym do niego hasłem będą uważane za działania Użytkownika.

#### **Recenzowanie Ofert**

1. Użytkownik, który posiada Profil na Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY i który zrealizował Rezerwację, może wystawić Dostawcy Recenzję.
2. Administrator przyjął następujące kryteria dla recenzowania Oferty:
  - a) czystość,
  - b) komfort,
  - c) personel,
  - d) udogodnienia.
3. Użytkownik wyraża poziom satysfakcji z Oferty w punktach, w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza, że Oferta nie spełniła jego oczekiwań (ocena bardzo zła), a 5, że spełniła w wysokim stopniu (ocena bardzo dobra). Użytkownik może również recenzować Ofertę umieszczając w polu Twoja recenzja tekst.
4. Recenzja powinna opierać się wyłącznie na merytorycznych spostrzeżeniach Użytkownika w stosunku do Oferty. Niedopuszczalne jest wystawianie Recenzji nieprawdziwych, szkodzących dobremu imieniu Dostawcy, wulgarnych, obraźliwych, obelżywych, nacechowanych nienawiścią i uprzedzeniami.

5. Treści Recenzji jest informacją jawną, dostępnymi dla wszystkich odwiedzających Portal TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY.
6. Administrator ma prawo do usunięcia Recenzji zawierającej treści niezgodne z Regulaminem.

## **VI. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Właściciel Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY jest administratorem danych osobowych Użytkowników i przetwarza je przestrzegając obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).
2. Dane Użytkowników przetwarzane są przez Administratora wyłącznie za ich zgodą, w celach związanych z funkcjonowaniem Portalu TRAVELNIA BIURO PODRÓŻY i wypełnianiem Umów zawartych z Dostawcami.
3. Dane Użytkowników są przekazywane Dostawcy Usług Turystycznych w związku z zainteresowaniem Użytkownika Ofertą lub dokonaniem Rezerwacji. W momencie przekazania danych osobowych Użytkownika Dostawca również staje się ich administratorem, tym samym podlega wszystkim regulacjom prawnym odnoszącym się do administratora danych osobowych.
4. Szczegóły dotyczące przetwarzania przez Administratora danych osobowych Użytkowników będących osobami fizycznymi znajdują się w Klauzuli informacyjnej oraz w Polityce prywatności dostępnych pod adresem internetowym <https://travelnia.pl/privacyrodo>.
5. Administrator i Dostawca, jako strony Umowy i administratorzy danych osobowych Użytkowników, zobowiązują się do wzajemnego poinformowania się o:
  - próbach uzyskania dostępu do przetwarzanych danych osobowych przez podmioty nieuprawnione,
  - kradzieży danych,
  - postępowaniu administracyjnym lub sądowym prowadzonym wobec stron dotyczącym przetwarzania danych osobowych,
  - każdej decyzji administracyjnej lub każdym orzeczeniu sądowym otrzymanych przez strony dotyczących przetwarzania danych osobowych,
  - zapowiedzianych lub trwających inspekcjach, kontrolach lub czynnościach sprawdzających dotyczących przetwarzania danych osobowych.

## **VII. Postępowanie reklamacyjne**

1. Zarówno Dostawca jak i Użytkownik mają prawo do złożenia reklamacji, o ile uznają, że Administrator nie wywiązuje się wobec nich ze swoich obowiązków i przyrzeczeń.
2. Reklamacja musi mieć formę pisemną i należy ją przesłać na Adres Administratora.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - a) oznaczenie strony składającej reklamację,
  - b) miejsce i datę sporządzenia,
  - c) dane kontaktowe, w tym adres do przesłania odpowiedzi,
  - d) na czym polega niezgodność pomiędzy oczekiwaniami składającego reklamację a postępowaniem Administratora,
  - e) określenie żądania, co do sposobu załatwienia reklamacji,

- f) podpis składającego.
- 4. Administrator udzieli odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania.
- 5. Reklamacje Użytkowników dotyczące Oferty powinny być składane bezpośrednio do Dostawcy.

#### **VIII. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin może ulegać zmianom. O zmianach Regulaminu i o terminach obowiązywania zmian Administrator informuje każdego Dostawcę i każdego zarejestrowanego Użytkownika indywidualnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, z wykorzystaniem adresów e-mail podanych przez Dostawcę i Użytkownika odpowiednio w Panelu Dostawcy i w Panelu Użytkownika.
2. Dostawca i Użytkownik są zobowiązani do zapoznania się ze zmianami w Regulaminie. Korzystanie przez nich z Portalu po wejściu w życie zmian jest jednoznaczne z ich akceptacją.
3. Wszelkie spory pomiędzy Administratorem a Dostawcą związane z Regulaminem będą rozstrzygane w pierwszej kolejności polubownie, a w przypadku nieosiągnięcia porozumienia na drodze sądowej.