

Terms and conditions governing the provision of services by electronic means by CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, Spółka Komandytowa

General information

Pursuant to the provisions of Article 8 paragraph 1 point 1 of the Act of 18 July 2002 on the provision of services by electronic means (Journal of Laws no 144, item 1204 with subsequent amendments), CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa with its registered seat in Kraków adopts the present terms and conditions governing the provision of services by electronic means, hereinafter referred to as Terms and Conditions, and undertakes to comply with its provisions.

Terms and conditions specifies the type, scope and conditions of providing services via electronic means by CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa through the intermediary of the Service, conditions regulating the acquisition of information on the tourism products provided by CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa, booking and purchase of a tourism-related product.

The Service operator is CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa (hereinafter referred to as "CITY TOUR") with its registered seat in Kraków, (31-042 Kraków), Rynek Główny 7/10 B, entered in the National Court Register (KRS) conducted by the District Court of Kraków-Śródmieście in Kraków, 11th Economic Division of the National Court Register, no 0000329305, NIP: 6762397447, REGON: 120917352

Any user of the Service who wishes to use the booking system and purchase tourism-related products of CITY TOUR available via the Service must accept Terms and Conditions and undertake to abide by the provisions specified therein. The user who proceeds to using the Service has accepted the provisions outlined in Terms and Conditions and confirmed that he/she understands them.

Types and scope of services provided via electronic means

On the www.discovercracow.com and partner.discovercracow.com website, hereinafter referred to as the "Service", CITY TOUR shall provide users with the opportunity to familiarize themselves, in particular through the use of the search engine, with types of transfers, trips and events, as well as the opportunity to send an enquiry concerning the booking of a transfer, a trip or an event.

The Service shall enable clients to obtain a current calculation, that is to establish the preliminary price of a transfer, a trip or an event.

The Service shall provide clients with the opportunity of booking a place in a trip or a tourist event, as well as paying for these services.

When suggesting a transfer, a trip or another tourist event, CITY TOUR specifies in the Service the following necessary information:

- name of the service,
- date of service provision,
- time and place of service provision,
- duration of the service,

- room type (in the case of services including accommodation),
- hotel type and category (in the case of services including accommodation),
- price of the service,
- general information concerning the participation in a trip or other tourist event.

The provisions of Participation conditions shall apply to bookings and the conclusion of service organisation agreements, as well as service cancellation, booking or agreement modification and the processing of a complaint. The above conditions are outlined on the website of the Service, at <https://discovercracow.com/static/pdf/terms-and-conditions.pdf>.

Rules governing the use of the Service

Selection of booking criteria

The User shall select the available services with the use of search engines on the main page of the website, that is www.discovercracow.com and partner.discovercracow.com, or in the following tabs: Tours, Tickets or Transfers.

The User shall specify the following: name of the service, number of participants, date, time, language, and place of service provision and other parameters.

Search results, service presentation. The Service shall present all services on the basis of the expectations outlined by the User, as well as the detailed description and prices thereof.

Online booking of services.

When booking services, the User shall provide his/her personal data, including:

name and surname, contact data: address, telephone number and email address. The User shall read and accept the Terms and Conditions of the service, Participation Conditions and grant permission for the use and processing of personal data for the purpose of the booking process.

Available payment methods

The Service shall allow for the following methods of payment:

- payment with credit card on www.discovercracow.com through the Securion system and on partner.discovercracow.com through the First Data Pollard system.
- Booking confirmation and agreement conclusion
- Booking and agreement conclusion with the Users of the Service is carried out in the following modes:
 - online booking,
 - preliminary booking, i.e. the so-called availability inquiry;
 - contacting the booking department.

Agreements shall be concluded in a written form or through ticket purchase. Payment for the service (in whole) shall mean that the User has accepted the terms of the agreement and declares that he/she has read Terms and Conditions of the Service and Participation

Conditions, and is not required to express his/her consent to the conclusion of the agreement in any other manner.

Payments/Refund/Cancellation policy

Payments:

All services offered are subject to availability. In the event your requirements cannot be met due to lack of availability of service on the requested dates, we reserve the right to offer similar services or services on alternative dates.

We accept payments with the following methods: via credit card through Securion system or First Data Polcard System After you reserve a service online you will receive a unique reservation number. Within the next 24 hours (max. 48 hours) we will send you a confirmation of your booking. In the event of lack of availability on the requested dates, we will offer you an alternative date or 100% refund.

Cancellation Policy:

Cancellation should be send through an email on booking@discovercracow.com

Cancellation is possible if the client cancels a reservation up to 48h before realization date. The client shall receive a full refund.

The only exception occurs in the case of ?Auschwitz Birkenau and Memorial Museum Private Tour with Expert Guide? and ?Following in the Footsteps of Pope John Paul II - Half-day Tour? when 50% refund is provided.

Additional services:

Within the scope of the Service, CITY TOUR shall provide the Users with the opportunity to book flights, accommodation and rent cars through its partner system.

Information about special deals sent via email.

Users of the Service may provide their email address in order to receive information about special offers. By providing his/her email address, a User of the Service agrees to the receiving, via electronic mail, commercial information as defined in the Act of 18 July 2010 on the provision of services by electronic means, to the email account provided by the User and to any other electronic mail accounts to which correspondence is forwarded from the email account provided by the User as a result of specific settings.

Technical requirements necessary for the use of the Service.

Internet browser Internet Explorer 7.0 or higher, Safari 5.1.2 or higher, Mozilla Firefox 3.6 or higher, with Java Virtual Machine.

Personal data protection and privacy policy.

CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa with its registered seat in Kraków shall be the administration of the user's personal data, pursuant to the provisions of the Act on the protection of personal data (Act of 29 August 1997 on the protection of personal data - Journal of Laws no 133, item 883 with subsequent amendments). Personal data shall be stored and processed by CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa with its registered seat in Kraków, in keeping with all relevant security measures specified in the provisions of legal acts in force in Poland.

Users of the Service agree to the processing of their personal data by CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa with its registered seat in Kraków for the purposes of providing services by the Service and for marketing purposes.

The provision of personal data shall be voluntary, however necessary for the appropriate provision of services.

In the period of data processing, the person whose data is being processed shall be entitled to access his/her personal information and modify it.

In order to facilitate the use of the service, its managing mechanism shall use the technologies known as cookies - information saved by the server on the user's computer. It is not used for the obtention of any information concerning persons who browse through the service or follow their searches. The User can disable cookies in its Internet browser at any time. This may, however, impede the use of the service.

The collected server logs (IP address, IP domain) shall be stored for an indefinite period of time and used for the generation of statistical data facilitating the administration of the service. These summaries have a collective character and do not include elements on the basis of which a person visiting www.discovercracow.com could be identified. The logs are not disclosed to any third parties not involved in the management of the service.

Final provisions, copyright.

Any information, materials or prices presented on the www.discovercracow.com and partner.discovercracow.com website shall not constitute an offer for sale as defined by the provisions of the Civil Code. CITY TOUR shall not be liable for any technically incorrect functioning of the Service that does not depend on CITY TOUR or for any interruptions in the availability of the Service. CITY TOUR shall not be liable for any events that occur during the use of the Service. CITY TOUR wishes to remind about the dangers due to the use of the Internet, such as the possible seizure of information during their tele transmission by unauthorized persons and entities.

The Users of the Service shall not undertake any actions aimed at the transmission of illegal content.

Any additional questions, as well as complaints regarding the use of the Service should be directed to the Service Operator: Complaints shall be replied to via electronic mail within 14 days of their receipt. A correct complaint must contain at least data concerning the User lodging the complaint (name, surname, address) and a description of the complaint's object.

CITY TOUR shall be the holder of the copyright for the works published in the Service. The users of the Service are entitled to browse through the information published in the Service, save them in the form of temporary files and print selected pages solely for private purposes.

Any amendments to the Terms and Conditions shall be introduced by CITY TOUR through the publication of the new Terms and Conditions on the following website: www.discovercracow.com and partner.discovercracow.com.

The amended Terms and Conditions shall take effect upon their publication on the website specified above.

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez firmę CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa

Informacje ogólne

Zgodnie z zapisami art. 8 ust. 1 pkt. 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dn. 18 czerwca 2002 (Dz. U. nr 144, poz. 1204 z późniejszymi zmianami), CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Krakowie, przyjmuje niniejszy "Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną", w dalszym toku zwany "Regulaminem", zobowiązując się do przestrzegania jego zapisów i postanowień.

Niniejszy regulamin określa typ, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa za pośrednictwem serwisu internetowego (odtąd zwanego "Serwisem"), warunki rządzące nabywaniem informacji dotyczących produktów stanowiących ofertę turystyczną firmy CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa, a także dokonywaniem rezerwacji i zakupu jej produktów związanych z ofertą turystyczną.

Operatorem Serwisu jest CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa (w dalszym toku zwana "CITY TOUR") z siedzibą w Krakowie, działająca pod adresem: Rynek Główny 7/10, 31-042 Kraków, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla dzielnicy Kraków-Śródmieście, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000329305, legitymując się również numerami NIP: 6762397447 oraz REGON: 120917352.

Każdy użytkownik Serwisu chcący skorzystać z systemu rezerwacji i zakupu produktów stanowiących ofertę turystyczną CITY TOUR udostępnianych drogą Serwisu zobowiązany jest zaakceptować Regulamin i przestrzegać zapisów określonych w jego treści. Przyjmuje się, że użytkownik przystępujący do korzystania z Serwisu zaakceptował zapisy przedstawione w Regulaminie i potwierdził ich zrozumienie.

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

Poprzez witrynę internetową www.discovercracow.com oraz partner.discovercracow.com, dalej zwanymi "Serwisem", CITY TOUR umożliwi odwiedzającym ją użytkownikom zapoznanie się z rodzajami oferowanych przez firmę usług przewozowych, wycieczek i wydarzeń – w szczególności dzięki wykorzystaniu funkcjonalności wyszukiwarki – podobnie, jak umożliwi użytkownikom przesłanie za pośrednictwem Serwisu zapytań dotyczących rezerwacji wspomnianych usług przewozowych, wycieczek lub udziału w wydarzeniu.

Serwis pozwoli klientom na otrzymanie aktualnego dla zapytania wyliczenia, które pozwoli na poznanie wstępnie obowiązującej ceny usługi przewozowej, wycieczki lub wydarzenia.

Serwis zapewni klientom możliwość dokonania rezerwacji uczestnictwa w wycieczce lub wydarzeniu stanowiącym ofertę turystyczną, a także dokonanie opłaty za wspomniane usługi.

Podczas prezentacji propozycji związanej z usługą przewozową, wycieczką lub innego typu wydarzeniem stanowiącym jego ofertę turystyczną, CITY TOUR określi w obrębie Serwisu poniższe, wymagane do spełnienia tej funkcji informacje:

- nazwę usługi,
- datę wykonania usługi,
- czas i miejsce wykonania usługi,
- czas trwania usługi,

- typ pokoju (w związku z usługami zakładającymi wystąpienie zakwaterowania),
- typ i kategorię hotelu (w związku z usługami zakładającymi wystąpienie zakwaterowania),
- cenę usługi,
- ogólne informacje dotyczące udziału w wycieczce lub innym wydarzeniu.

Postanowienia Regulaminu związane z Warunkami Uczestnictwa w wydarzeniach tworzących ofertę będą stosowane w związku z rezerwacjami i zawieraniem umów dotyczących pełnienia usług organizacyjnych, podobnie jak i w powiązaniu z rezygnacją z usług, odwoływaniem rezerwacji lub wprowadzaniem zmian do treści umów, dotycząc także przetwarzania zgłoszenia reklamacyjnego. Powyższe warunki omówiono na stronach Serwisu – pod odnośnikiem: <https://discovercracow.com/static/pdf/terms-and-conditions.pdf>.

Warunki określające korzystanie z usługi

Dobór kryteriów dotyczących rezerwacji

Użytkownik będzie mógł dokonać wyboru dostępnych usług poprzez wykorzystanie funkcjonalności wyszukiwarki umieszczonej na głównej stronie Serwisu – mianowicie: www.discovercracow.com and partner.discovercracow.com– lub następujących jej zakładek: Tours, Tickets lub Transfers.

Użytkownik będzie mógł dokonać wskazania m.in. następujących parametrów usługi: nazwy usługi, liczby uczestników, daty, godziny rozpoczęcia, języka oraz miejsca dokonania usługi.

Wyniki wyszukiwania, prezentacja usługi

Za pośrednictwem Serwisu dokonana zostanie prezentacja wszystkich usług, które odpowiadać będą oczekiwaniom wyrażonym przez Użytkownika, włącznie z ich dokładnym opisem oraz cennikiem.

Rezerwacja usług drogą internetową

Użytkownik będzie zobowiązany podać swoje dane osobowe podczas procesu rezerwacji usług, włączając: imię, nazwisko, a także dane kontaktowe – adres, numer telefonu i adres mailowy. Użytkownik będzie zobowiązany przeczytać oraz zaakceptować treść Regulaminu świadczenia usług i Warunków Uczestnictwa, a także udzielić zgody na wykorzystanie i przetwarzanie podanych przez siebie danych osobowych celem dokonania procedury rezerwacji.

Dostępne metody płatności

Serwis umożliwia wykorzystanie następujących metod płatności:

- płatność kartą kredytową/płatniczą przeprowadzona na www.discovercracow.com przy wykorzystaniu Securion oraz na partner.discovercracow.com za pomocą First Data Polcard.
- potwierdzenie rezerwacji i zawarcie umowy
- Potwierdzanie rezerwacji i zawieranie umów z Użytkownikami Serwisu jest dokonywane wedle następujących sposobów:
- rezerwacja drogą internetową,
- rezerwacja wstępna, czyli tzw. zapytanie o dostępność,

- podjęcie kontaktu z działem rezerwacji

Umowy będą zawierane w formie pisemnej, poprzez zakup biletów. Płatność za usługę (rozpatrywana jako obejmująca jej całość) oznaczać będzie, iż Użytkownik zaakceptował warunki umowy oraz zadeklarował zapoznanie się z Regulaminem świadczenia usług i Warunkami uczestnictwa, przez co nie jest wymagane uzyskanie od niego zgody na zawarcie umowy w żaden inny/dodatkowy sposób.

Płatności/Zwrot środków/Zasady odwoływania rezerwacji

Płatności:

Wszystkie usługi oferowane Użytkownikowi są regulowane dostępnością. W przypadku, gdy wymogi podane przez Użytkownika nie mogą być spełnione z uwagi na brak dostępności usługi we wskazanym dniu, zastrzegamy sobie prawo do zaoferowania mu podobnych usług lub usług możliwych do zapewniania w terminach alternatywnych.

Przyjmujemy płatności związane z następującymi metodami: kartą kredytową/płatniczą wykorzystaną poprzez serwis Securion lub First Data Polcard. Po dokonaniu rezerwacji usługi drogą internetową, Użytkownik otrzyma unikalny numer rezerwacji. W ciągu najbliższych 24 godzin (maksymalnie: 48 godzin) przesłane mu zostanie również potwierdzenie dokonania rezerwacji. W przypadku braku dostępności usługi o požądanej dacie, proponujemy wykonanie jej w innym dniu lub dokonanie zwrotu 100% otrzymanych środków.

Zasady odwoływania rezerwacji:

Odwołanie rezerwacji powinno zostać zgłoszone drogą mailową pod adres: booking@discovercracow.com.

Odwołane rezerwacji na usługi regularne możliwe jest wtedy, gdy Klient dokona go najpóźniej na 48 godzin przed terminem realizacji usługi. W przypadku tym, powinien on otrzymać zwrot wpłaconych na jej poczet środków.

Jedynym wyjątkiem są usługi prywatne, w przypadku których nie jest zapewniony zwrot środków.

Usługi dodatkowe:

W obrębie świadczonych przez siebie usług, CITY TOUR umożliwia Użytkownikowi rezerwację lotów, zakwaterowania oraz wypożyczania samochodów poprzez program partnerski.

Otrzymywanie informacji o ofertach specjalnych drogą mailową.

Użytkownicy usługi mogą podać swoje adresy mailowe w celu otrzymywania informacji o ofertach specjalnych. Poprzez podanie swojego adres mailowego, Użytkownik zgadza się na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną pod podany w ten sposób przez siebie adres, zgodnie z Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dn. 18 czerwca 2002 (podobnie jak i pod każdy inny adres mailowy, pod który przekierowywana jest skutek wykorzystania odpowiednich ustawień korespondencja skierowana początkowo pod adres wyżej wspomniany i dostarczony przez Użytkownika).

Wymogi techniczne niezbędne do skorzystania z Serwisu

Przeglądarka internetowa Internet Explorer wersji 7.0 lub wyższej, Safari w wersji 5.1.2 lub wyższej, Mozilla Firefox wersji 3.6 lub wyższej, wraz z Java Virtual Machine.

Ochrona danych osobowych i polityka prywatności.

Zgodnie z zapisami Ustawy o ochronie danych osobowych (Ustawa z dn. 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych – Dz. U. nr 133, poz. 883, wraz z późniejszymi zmianami), CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Krakowie spełniać będzie funkcję Administratora danych osobowych. Dane osobowe przechowywane będą oraz przetwarzane przez CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Krakowie z zachowaniem wszelkich wymaganych i odpowiednich środków bezpieczeństwa określonych w treści zapisów obowiązujących na terytorium RP aktów prawnych.

Użytkownicy Serwisu wyrażają zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez CITY TOUR POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Krakowie dla celów świadczenia usług za pośrednictwem Serwisu oraz marketingowych.

Dostarczenie danych osobowych będzie aktem dobrowolnym, jakkolwiek wymagany i niezbędnym w celu świadczenia usług we właściwy sposób.

W okresie obejmującym przetwarzanie danych osobowych, osoba, której dane mu podlegają, uprawniona jest do otrzymania do nich dostępu oraz wprowadzenia w związku z nimi poprawek.

W celu usprawnienia korzystania z Serwisu, jego mechanizm zarządzający będzie wykorzystywał technologię znaną pod nazwą "Cookies" – obecność informacji zapisywanych przez serwer na komputerze Użytkownika. Nie jest ona wykorzystywana w celu uzyskiwania informacji dotyczących osób dokonujących przeglądania strony, podobnie jak nie służy ona podążaniu za ich historią wyszukiwania. Użytkownik może wyłączyć funkcję przechowywania plików "Cookies" przez swoją przeglądarkę internetową w każdym momencie – może to jednak spowodować spadek jakości świadczonych usług.

Zbierane przez Serwis logi serwera (adres i domena IP) będą przechowywane przez nieokreślony czas oraz wykorzystywane w celu otrzymywania danych statystycznych, które służyć mają usprawnieniu zarządzania Serwisem. Podsumowania tego typu cechuje charakter zbiorczy i nie zawierają one części, które mogłyby pozwolić na dokonanie identyfikacji osoby odwiedzającej witrynę www.discovercracow.com. Logi nie są również ujawniane żadnym podmiotom lub osobom trzecim, które mogłyby być niezwiązane z zarządzaniem Serwisem.

Postanowienia końcowe, prawa autorskie

Jakiegokolwiek informacje, materiały lub ceny zaprezentowane w obrębie strony www.discovercracow.com and partner.discovercracow.com nie będą stanowiły końcowej oferty sprzedaży w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. Firma CITY TOUR nie będzie ponosiła odpowiedzialności za jakiegokolwiek technicznie wadliwe funkcjonowanie Serwisu, którego zajście nie będzie zależnym od tejże firmy, podobnie, jak nie będzie ona odpowiedzialna za jakiegokolwiek przerwy w funkcjonowaniu Serwisu. CITY TOUR nie będzie także ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek wydarzenia, jakie mogłyby mieć miejsce podczas korzystania przez Użytkownika z Serwisu. CITY TOUR pragnie przypomnieć jednak o niebezpieczeństwach związanych z korzystaniem z Internetu – takich, jak możliwość przechwyty informacji przez osoby lub jednostki nieuprawnione podczas transmisji dokonywanej środkami telekomunikacyjnymi.

Użytkownicy serwisu nie będą mogli podejmować żadnych działań zmierzających do przekazania za jego pośrednictwem jakichkolwiek treści niedozwolonych.

Jakiegokolwiek dodatkowe pytania, podobnie jak reklamacje dotyczące wykorzystania Serwisu, powinny być kierowane do jego Operatora. Odpowiedzi na reklamacje zostaną udzielone pocztą elektroniczną w trakcie 14 dni liczonych od dnia ich otrzymania. Prawidłowo złożona

reklamacja powinna zawierać przynajmniej te dane, które dotyczą Użytkownika dokonującego tej czynności (imię, nazwisko, adres), a także opis przedmiotu żądania reklamacyjnego.

CITY TOUR jest posiadaczem praw autorskich wszelkich materiałów opublikowanych w ramach Serwisu. Użytkownicy Serwisu mają prawo do przeglądania informacji opublikowanych w jego obrębie, zapisywania ich w formie plików tymczasowych, a także drukowania wybranych stron jedynie celem prywatnego użytku.

Jakiegolwiek zmiany wprowadzone do Regulaminu zostaną ogłoszone przez CITY TOUR poprzez publikację nowej jego wersji na poniższej stronie: www.discovercracow.com and partner.discovercracow.com.

Zawierający zmiany Regulamin wejdzie w życie z momentem jego opublikowania na wyżej wymienionej stronie.