

1. Informacje ogólne

Regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego Biura Podróży MATTEO TRAVEL. Postanowienia Regulaminu wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, określają prawa i obowiązki użytkowników Serwisu.

Właścicielem serwisu internetowego jest:
Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop-Wilk
ul. Łukasiewicza 24
35-604 Rzeszów,
działające jako touroperator.

Serwis umożliwia dokonywanie rezerwacji i zakupu imprez turystycznych. Rezerwacja lub zakup imprezy może odbyć się poprzez stronę internetową matteotravel.pl, telefonicznie pod numerem telefonu 504 189 508 lub bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta pod adresem: ul. Jabłońskiego 7/7; 35-068 Rzeszów.

Opublikowane na stronach materiały, informacje lub ceny nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

2. Objaśnienia i definicje

Touroperator (Organizator) – organizator prezentowanych na stronach serwisu ofert turystycznych – Biuro Podróży MATTEO TRAVEL z siedzibą: ul. Łukasiewicza 24, 35-604 Rzeszów, którego działalność polega na świadczeniu usług turystycznych dla klientów indywidualnych i grupowych.

Konsultant - pracownik touroperatora zajmujący się kompleksową obsługą Klienta. Do jego obowiązków należy szczegółowe prezentowanie oferty oraz udzielanie wszelkich informacji dotyczących usług turystycznych.

Klient – osoba składająca zapytanie ofertowe, dokonująca rezerwacji imprezy turystycznej lub wykupująca pobyt w hotelu, bilet autokarowy, lotniczy lub polisę ubezpieczeniową.

Umowa – zgłoszenie – umowa dotycząca zakupionej imprezy turystycznej zawarta pomiędzy Klientem a Organizatorem zawierająca szczegółowe dane dotyczące wykupionej imprezy, a także dane osób w niej uczestniczących. Umowa staje się prawnie wiążąca dla obu stron po podpisaniu przez Klienta.

Warunki uczestnictwa – integralna część umowy – zgłoszenia. Dokument, z którym Klient zobowiązany jest zapoznać się, przy zawarciu umowy. Reguluje on wzajemne prawa i obowiązki Organizatora i Klienta.

Impreza turystyczna – usługa wykonywana przez Touroperatora (Organizatora) na rzecz Klienta zawierająca program oraz świadczenia objęte ceną.

Serwis internetowy – strona internetowa Biura Podróży MATTEO TRAVEL działającego pod adresem matteotravel.pl

3. Zasady korzystania z serwisu internetowego

1. Korzystając z Serwisu internetowego Klient akceptuje warunki określone w niniejszym Regulaminie i ponosi 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 obowiązującego prawa pełnomocnictwo. Za działanie bez pełnomocnictwa lub z przekroczeniem jego granic pełną odpowiedzialność ponosi Klient.
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. Rezerwacja i zakup imprezy turystycznej jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją warunków uczestnictwa Organizatora imprezy turystycznej oraz zapisów niniejszego Regulaminu.
5. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL nie udziela gwarancji, że korzystanie z Serwisu będzie przebiegało bez wad, usterek, przerw czy braku możliwości połączenia się z Systemem Rezerwacji Elektronicznej oraz, że rezultat poszukiwań sprostą wszystkim 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 wyżej wymienionych dokumentach, dokonana zapłata za niezrealizowane z tego powodu świadczenia nie podlega zwrotowi.
7. W chwili dokonania rezerwacji imprezy turystycznej, jak również w czasie wykonywania usługi, Klient oraz wszyscy uczestnicy imprezy powinni posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające odbycie Imprezy Turystycznej, w tym w szczególności ważny paszport, wymagane przy wyjeździe wizy lub inne dokumenty określone przepisami państw, do których Klient podróżuje. Minimalny termin ważności dokumentu to 6 miesięcy liczone od daty planowanego zakończenia imprezy turystycznej.

4. Ochrona danych osobowych

1. Wszystkie dane osobowe udostępniane przez Klienta w trakcie procedury rezerwacyjnej na stronach Serwisu internetowego Biura Podróży MATTEO TRAVEL, wprowadzane do systemu, drogą e-mailową lub telefonicznie będą przetwarzane przez Biuro Podróży MATTEO 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) oraz zgodnie z postanowieniami zawartymi w Warunkach Uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Touroperatora.
2. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL przetwarza dane osobowe niezbędne do nawiązania, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego (świadczenia usług przez Biuro Podróży MATTEO TRAVEL), które podane zostały w formularzu rejestracyjnym, drogą e-mailową lub telefonicznie.
3. Wysyłając Formularz Rezerwacyjny, przesyłając swoje dane osobowe e-mailem, faksem lub telefonicznie, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne MARIANUM TRAVEL swoich danych osobowych w celach administracyjnych, statystycznych oraz w celu świadczenia przez Biuro Podróży MATTEO TRAVEL usług marketingowych polegających na promowaniu usług Biura Podróży MATTEO TRAVEL i jego kontrahentów.

4. Wystanie 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. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL przestrzega prawa do ochrony prywatności i gwarantuje wszystkim użytkownikom logującym się i rejestrującym w serwisie, że dane będą właściwie chronione zgodnie z przepisami prawa polskiego tj. ustawą o ochronie danych osobowych (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych – Dz. U. Nr 133, poz. 883 z późn. zm.).
6. Podanie przez użytkownika portalu swoich danych osobowych jest dobrowolne i związane wyłącznie z procedurą rejestracji i zakupu oferty turystycznej.
7. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL zobowiązuje się nie ujawniać, nie odsprzedawać i nie wymieniać osobom trzecim danych osobowych zarejestrowanych użytkowników zgromadzonych w systemie w w związku z rejestracją.
8. Udostępnienie danych jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu prawidłowej realizacji usługi. W czasie, gdy dane będą przetwarzane, osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich skorygowania.

5. Zawarcie umowy o imprezę turystyczną

1. Za pośrednictwem serwisu internetowego Biura Podróży MATTEO TRAVEL zostają udostępnione oferty turystyczne zawierające szczegółowy program, świadczenia oraz koszty imprezy.
2. Po zapoznaniu się z wybraną przez Klienta ofertą, można dokonać wstępnej rezerwacji poprzez formularz rezerwacyjny (klikając „Rezerwuj”), drogą e-mailową lub telefonicznie bezpośrednio u Konsultanta pod nr tel. 504 189 508.
3. Po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego, e-maila z rezerwacją lub wstępnej rozmowie telefonicznej, Konsultant Biura Podróży MATTEO TRAVEL sprawdza dostępność miejsc dla wybranej imprezy.
4. Otrzymując potwierdzenie dostępności miejsc, Konsultant przesyła Klientowi e-mailem lub przekazuje osobiście wszelkie informacje oraz dokumenty potrzebne do zgłoszenia na imprezę (umowę oraz warunki uczestnictwa w imprezie).
5. Po podpisaniu umowy Klient dokonuje wpłaty (min. 30 % kosztów imprezy w formie zaliczki lub całej kwoty za imprezę) na wskazany przez Konsultanta Biura Podróży MATTEO TRAVEL numer rachunku bankowego. W przypadku wpłaty zaliczki – pozostała do uiszczenia kwota powinna być wpłacona na 30 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej. Wpłaty można dokonać on-line, przelewem tradycyjnym, przekazem pocztowym lub osobiście gotówką w siedzibie Biura Podróży MATTEO TRAVEL (ul. Jabłońskiego 7/7, 35-068 Rzeszów).
6. W momencie podpisania umowy przez Klienta, zawarta zostaje Umowa pomiędzy Klientem a Organizatorem imprezy.
7. Potwierdzenie zapłaty za imprezę turystyczną jest zakończeniem rezerwacji i dokonaniem sprzedaży uczestnictwa w konkretnej imprezie turystycznej.
8. W każdym czasie Klient może skontaktować się z Biurem Podróży MATTEO TRAVEL, aby uzyskać informacje na temat statusu swojej rezerwacji, dodatkowe informacje o zarezerwowanej imprezie lub uzyskać odpowiedzi na nurtujące Go pytania dotyczące imprezy turystycznej.
9. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL każdorazowo poinformuje Klienta o wszelkich zmianach w rezerwacji imprezy turystycznej.

6. Cena imprezy turystycznej

1. Cena zakupionej imprezy turystycznej zawiera składniki zawarte w opisie, np.:
 - opłatę za zakwaterowanie,
 - koszty transportu (z wyjątkiem ofert z dojazdem własnym),
 - świadczenia dodatkowe zgodne z opisem imprezy,
 - podatki,
 - opłaty paliwowe i lotniskowe w przypadku imprez z transportem lotniczym,
 - inne zgodne z opisem imprezy turystycznej.
2. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL może zmienić lub wycofać ze sprzedaży ofertę już po dokonaniu rezerwacji. Rezerwacja taka zostanie anulowana bez ponoszenia przez Klienta jakichkolwiek kosztów. Zasady dokonywania tych zmian określone są w warunkach uczestnictwa, z jakimi Klient jest zobowiązany się zapoznać i jakie akceptuje przy dokonywaniu rezerwacji.
3. Biorąc pod uwagę, że cena imprezy turystycznej może być wyrażona zarówno w PLN jak i w walutach obcych, cena za imprezę turystyczną może ulec zmianie, wynikającej z przelicznika bieżącego kursu waluty, jednak zmiana ceny nie może nastąpić w okresie krótszym niż 21 dni przed datą wyjazdu.
4. Organizator imprez turystycznych zastrzega sobie prawo do zmiany ceny wycieczki w sytuacjach przewidzianych w warunkach uczestnictwa.
5. Ostateczna cena zakupu imprezy turystycznej nie jest gwarantowana do momentu dokonania rezerwacji i jej potwierdzenia przez Organizatora imprezy turystycznej i zależy również od wybranych przez Klienta dodatkowych opcji.
6. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL zastrzega sobie prawo do anulacji rezerwacji założonej przez Klienta i pełnego zwrotu wpłaconej kwoty w sytuacji, gdy na skutek błędów technicznych w systemie rezerwacyjnym zostały podane błędne ceny.

7. Sposoby i terminy płatności

1. Terminy płatności oraz kwoty określa ściśle dla każdej imprezy Organizator, o czym dodatkowo informuje Państwa konsultant w momencie podpisywania umowy-zgłoszenia.
2. Wpłata zaliczki, a także kolejne wpłaty powinny być regulowane w terminach wskazanych w potwierdzeniu rezerwacji oraz umowie.
3. Ostateczna rezerwacja u Organizatora zamówionej przez Klienta imprezy dokonuje się w momencie przestania przez Klienta wpłat zgodnie z terminami w potwierdzeniu i umowie na wskazany numer konta bankowego.
4. Wpłaty mogą być realizowane w następujący sposób:
 - przelew bankowy,
 - przekaz pocztowy,
 - wpłata gotówki w Biurze Obsługi Klienta.
5. W przypadku, gdy termin rezerwacji jest krótszy niż data wpłaty zaliczki oraz drugiej płatności określona przez Organizatora lub ofert specjalnych Klient zobowiązany jest do wpłaty pełnej kwoty za imprezę oraz niezwłocznego przestania do Konsultanta podpisanych dokumentów i potwierdzenia zapłaty mailem.
6. Płatności przelewem bankowym należy dokonać w terminie wskazanym przez Konsultanta na konto:

Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop-Wilk
ul. Łukasiewicza 24
35-604 Rzeszów,

Bank PKO BP SA
PLN: 87 1020 4391 0000 6402 0108 7113
USD: PL 60 1020 4391 0000 6702 0112 7901
EUR: PL 37 1020 4391 0000 6602 0108 7139
SWIFT (BIC): BPKOPLPW

7. W treści przelewu należy podać numer rezerwacji, imię i nazwisko, miejsce i termin imprezy turystycznej.
8. Dopuszcza się możliwość płatności przekazem pocztowym, jeśli rezerwacja jest dokonywana na minimum 30 dni robocze przed terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej.
9. Płatności przekazem pocztowym należy dokonać na powyższe konto podając numer rezerwacji, imię i nazwisko, miejsce wyjazdu i termin wyjazdu. Po dokonaniu płatności należy przesać potwierdzenie mailem na adres biuro@matteotravel.pl
10. Wpłać gotówkowych można dokonywać w siedzibie biura pod adresem:

Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop-Wilk, Biuro Obsługi Klienta
ul. Jabłońskiego 7/7
35-068 Rzeszów

8. Zmiany w rezerwacji

1. Dokonanie zmian w rezerwacji po zakupie imprezy turystycznej możliwe jest jedynie na warunkach określonych przez Organizatora imprezy.
2. Przy dokonywaniu zmian może zostać naliczona dodatkowa opłata manipulacyjna zgodna z warunkami uczestnictwa Organizatora imprezy turystycznej.
3. W celu dokonania zmiany rezerwacji konieczny jest kontakt z Konsultantem.

9. Anulowanie rezerwacji

1. Klient, któremu nieprzewidziane sytuacje uniemożliwią uczestnictwo w wykupionej imprezie turystycznej, może zrezygnować z imprezy na zasadach określonych w warunkach uczestnictwa.
2. W chwili zakupu imprezy turystycznej Klient może wykupić dodatkowe ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z imprezy. Ubezpieczenie to może być wykupione najpóźniej w terminie 2 dni od daty zawarcia umowy - zgłoszenia.
3. Rezygnację z wybranej imprezy należy zgłosić w formie pisemnej poprzez wysłanie drogą elektroniczną, listem poleconym lub osobiście w siedzibie Biura Podróży MATTEO TRAVEL.
4. O każdej zmianie w rezerwacji Klienta, będzie On informowany przez Biuro Podróży MATTEO TRAVEL mailowo lub telefonicznie.

10. Obsługa posprzedażowa

W każdej chwili Klient może skontaktować się z Konsultantem i uzyskać informacje na temat statusu rezerwacji, dodatkowych informacji o zarezerwowanej imprezie turystycznej oraz uzyskać odpowiedzi na inne pytania dotyczące konkretnej rezerwacji.

11. Postępowanie reklamacyjne

1. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL zobowiązuje się do rzetelnego informowania i przedstawiania ofert turystycznych, do natychmiastowego informowania Klienta o jakichkolwiek zmianach dotyczących rezerwacji imprezy turystycznej oraz przyjmowania wszystkich uwag Klienta dotyczących imprez, a szczególnie reklamacji, roszczeń i skarg zgłoszonych przez Klienta.
2. Biuro zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby usługi świadczone przez nie świadczone były na najwyższym poziomie. W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi przez Biuro Podróży MATTEO TRAVEL Klient może złożyć stosowną reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania Umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.
3. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej dla celów dowodowych. Reklamacje należy składać pisemnie na adres siedziby biura:
Biuro Podróży Matteo Travel Anna Prokop-Wilk
ul. Łukasiewicza 24
35-604 Rzeszów lub drogą mailową na adres: biuro@matteotravel.pl
4. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL rozpatrzy reklamację w terminie do 30 dni od daty jej wpłynięcia
5. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko,
 - adres zamieszkania (może zawierać także adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy),
 - szczegółowy opis reklamacji.
6. Reklamacje, które nie zawierają danych wskazanych w punkcie poprzedzającym pozostawione zostaną bez rozpatrzenia.

12. Postanowienia końcowe

1. Szczegółowe zasady świadczenia usług przez Organizatora są uregulowane w warunkach uczestnictwa.
2. W sprawach nieuregulowanych przez postanowienia niniejszego Regulaminu, warunkach uczestnictwa zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Biuro Podróży MATTEO TRAVEL nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób korzystających z usług świadczonych przez Biuro Podróży MATTEO TRAVEL, wynikające z faktu nie odbycia podróży w przypadku występowania siły wyższej w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, a także z przyczyn niezależnych od biura, w szczególności strajku pracowników linii lotniczych, nieprzewidzianego zamknięcia granic, itp.
4. Korzystając z usług świadczonych przez Biuro Podróży MATTEO TRAVEL TRAVEL Klient oświadcza, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu, warunki uczestnictwa są dla Niego jasne i zrozumiałe i akceptuje je wszystkie bez uwag.
5. W przypadku zaistnienia, wszelkie spory związane z świadczeniem usług przez Biuro Podróży MATTEO TRAVEL rozstrzygane będą przez sąd powszechny, rzeczowo i miejscowo właściwy według ustawy.