

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
– SERWIS WWW.TUI.PL ORAZ APLIKACJA MOBILNA TUI**

1. DEFINICJE

1.1. Na potrzeby Regulaminu zastosowanie mają następujące definicje:

Aplikacja Mobilna	oprogramowanie przeznaczone do instalacji na urządzeniu końcowym Użytkownika, za pośrednictwem którego można uzyskać dostęp do Serwisu / Usług Elektronicznych;
Hasło	ciąg znaków alfanumerycznych, konieczny do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta, określony przez Użytkownika podczas tworzenia Konta. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania Hasła w poufności (do nieujawniania go jakimkolwiek osobom trzecim);
Konsument	osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
Konto	usługa elektroniczna w postaci indywidualnego konta przypisanego do Użytkownika, dostępna po dokonaniu rejestracji na zasadach określonych w Regulaminie;
Login	adres e-mail Użytkownika podany w ramach procesu rejestracji Konta;
Regulamin	niniejszy dokument określający zasady funkcjonowania Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej, w tym Usług Elektronicznych. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną przez TUI niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
Rezerwacja	złożenie przez Użytkownika oświadczenia woli wyrażającego wolę rezerwacji miejsc w wybranej imprezie turystycznej, w tym zawarcia Umowy; oświadczenie jest składane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość;
Serwis	serwis internetowy dostępny pod adres www.tui.pl , którego właścicielem, administratorem oraz operatorem jest TUI;
Treści	wszelkie treści, w szczególności logotypy, zdjęcia, opisy, inne elementy tekstowe, graficzne lub multimedialne, w tym utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, oraz wizerunki osób fizycznych, jakie są zamieszczane i rozpowszechniane w ramach Serwisu lub Aplikacji Mobilnej;
TUI	TUI Poland Dystrybucja sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Wołoska 22a, 02-675 Warszawa) wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem 0000361999, NIP: 5213574503, REGON: 142512402, kapitał zakładowy: 579 800,00 zł, adres e-mail: tui@tui.pl , numer telefonu: 22 270 31 20 - opłata jak za połączenie standardowe – wg cennika właściwego operatora)

Umowa	umowa o udział w imprezie turystycznej zawierana pomiędzy Użytkownikiem a TUI Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Wołoska 22a, 02-675 Warszawa) wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem 0000083435, NIP: 7792048522, REGON: 639552348, kapitał zakładowy: 9 300 000,00 zł, wpisaną do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod nr 726, zawarta za pośrednictwem Serwisu, Aplikacji Mobilnej lub drogą telefoniczną z uwzględnieniem zasad określonych w niniejszym Regulaminie;
Usługa Elektroniczna	usługa świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przez TUI na rzecz Użytkownika za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, zgodnie z Regulaminem;
Użytkownik	osoba korzystająca z Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, tj. osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z Serwisu lub Aplikacji Mobilnej;
Warunki Techniczne	minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do korzystania z Serwisu lub Aplikacji Mobilnej – (i) w przypadku Serwisu: komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; dostęp do poczty elektronicznej oraz aktywny adres e-mail; (przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome, Opera, Safari w wersji z ostatnich 12 miesięcy; włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików cookies oraz obsługi JavaScript, urządzenie powinno mieć zainstalowane oprogramowanie umożliwiające obsługę plików w formacie PDF, (ii) w przypadku Aplikacji Mobilnej: urządzenie mobilne z aktywnym dostępem do Internetu i zainstalowanym systemem Android w wersji zaktualizowanej do wersji 8.0 lub wyższej lub system iOS w wersji zaktualizowanej do wersji 16.4 lub wyższej; urządzenie mobilne powinno mieć zainstalowane oprogramowanie umożliwiające obsługę plików w formacie PDF;

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej, w tym Usług Elektronicznych. Zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja jest dobrowolna, ale konieczna dla korzystania z Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej.
- 2.2. Postanowienia Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, dlatego wszelkie ewentualne wątpliwości tłumaczone są na korzyść Konsumenta.
- 2.3. Korzystanie z Usług Elektronicznych jako usług świadczonych drogą elektroniczną, wiąże się z typowymi zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych przez Internet, takimi jak rozpowszechnienie danych Użytkownika, uzyskiwanie do nich dostępu przez osoby nieuprawnione lub utrata danych Użytkownika. TUI oraz Użytkownik są zobowiązani podejmować działania mające na celu minimalizację tych ryzyk.
- 2.4. Korzystanie z Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej jest możliwe pod warunkiem spełnienia Wymagań Technicznych przez urządzenie końcowe i system teleinformatyczny, z którego korzysta

Użytkownik. W przypadku ewentualnego braku zgodności Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, w tym Usług Elektronicznych, z Regulaminem – Użytkownik zobowiązany jest współpracować z TUI w rozsądnym zakresie w celu ustalenia czy brak zgodności wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika. W przypadku niezgodności Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, w tym Usług Elektronicznych, z Regulaminem, Konsumentowi przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

- 2.5. Korzystanie z Serwisu lub Aplikacji Mobilnej może być związane z koniecznością poniesienia kosztów połączenia z siecią Internet (opłata za przesyłanie danych), zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Użytkownik.

3. USŁUGI ELEKTRONICZNE

- 3.1. TUI za pośrednictwem Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej na zasadach określonych w Regulaminie świadczy na rzecz Użytkowników w szczególności następujące Usługi Elektroniczne:

- 3.1.1. umożliwienie założenia i korzystania z Konta, w tym jego funkcjonalności (np. zarządzanie dokonanymi Rezerwacjami);
- 3.1.2. umożliwienie korzystania z wyszukiwarki imprez turystycznych;
- 3.1.3. umożliwienie uzyskania aktualnej kalkulacji, tj. ustalenie wstępnej wysokości ceny wybranej imprezy turystycznej;
- 3.1.4. umożliwienie dodawania dostępnych ofert do listy ulubionych;
- 3.1.5. umożliwienie dokonania Rezerwacji oraz zawarcia Umowy;
- 3.1.6. umożliwienie zapisania się do newslettera;
- 3.1.7. umożliwienie zapoznania się z opiniami pochodzącymi z zewnętrznego serwisu (opinie dotyczące obiektów / hoteli).

- 3.2. Dodatkowe informacje lub opisy dotyczące poszczególnych Usług Elektronicznych lub funkcjonalności mogą być udostępniane w ramach Serwisu, Aplikacji Mobilnej lub w oddzielnych regulaminach / warunkach.

- 3.3. Użytkownik zobowiązany jest w szczególności do:

- 3.3.1. podawania w ramach Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej wyłącznie prawdziwych, aktualnych i wszystkich koniecznych danych Użytkownika oraz ich aktualizacji w przypadku zmian;
- 3.3.2. korzystania z Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej, w tym Usług Elektronicznych, w sposób niezakłócający funkcjonowania TUI lub działania Serwisu / Aplikacji Mobilnej, a także w sposób zgodny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego;
- 3.3.3. niedostarczania i nieprzekazywania w ramach Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej jakichkolwiek treści zabronionych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności treści naruszających majątkowe prawa autorskie osób trzecich albo ich dobra osobiste;
- 3.3.4. niepodjmowania działań takich jak:

- 3.3.4.1. rozsyłanie lub umieszczanie w Serwisie lub Aplikacji Mobilnej niezamówionej informacji handlowej lub umieszczanie jakichkolwiek treści naruszających przepisy powszechnie obowiązującego prawa (zakaz umieszczania treści bezprawnych);
 - 3.3.4.2. prowadzenie czynności informatycznych lub wszelkich innych czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika, w tym danych innych Użytkowników lub ingerencję w zasady lub techniczne aspekty funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji Mobilnej;
 - 3.3.4.3. modyfikowanie w sposób nieuprawniony Treści dostępnych w ramach Serwisu lub Aplikacji Mobilnej;
- 3.3.5. zachowania poufności informacji o swoim Koncie, w tym Hasła, oraz powiadomienia TUI o każdym nieuprawnionym użyciu swojego Konta i/lub Hasła.
- 3.4. Użytkownik, które zidentyfikował w ramach Serwisu lub Aplikacji Mobilnej działania lub informacje, które w jego ocenie naruszają przepisy powszechnie obowiązującego prawa lub postanowienia Regulaminu, może poinformować o tym TUI mailowo na adres: feedback@tui.pl. TUI podejmie stosowne kroki w celu rozpoznania zgłoszenia i w razie potrzeby podejmie niezbędne działania.
- 3.5. Użytkownicy nie mają możliwości zamieszczania opinii za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji Mobilnej. TUI w ramach Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej umożliwia wyłącznie zapoznanie się z opiniami pochodzącymi z zewnętrznego serwisu, tj. TripAdvisor (<https://www.tripadvisor.com>). TUI nie prowadzi weryfikacji opinii, w tym czy pochodzą one od osób, które faktycznie skorzystały z usługi będącej przedmiotem opinii. W ramach Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej w sekcji „Opinie” przypisanej do konkretnego obiektu / hotelu prezentowana jest (i) średnia ocena TripAdvisor dla danego obiektu / hotelu oraz (ii) pięć (5) ostatnich opinii w języku polskim dostępnych w ramach serwisu TripAdvisor (jeżeli takie opinie są dostępne). Szczegółowe informacje dotyczące zasad publikacji opinii za pośrednictwem serwisu TripAdvisor oraz wyliczania średniej oceny danego obiektu / hotelu są udostępniane w ramach serwisu TripAdvisor.

4. KONTO UŻYTKOWNIKA

- 4.1. Użytkownik ma możliwość założenia Konta za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji Mobilnej. W celu założenia Konta konieczne jest:
 - 4.1.1. prawidłowe wypełnienie formularza rejestracyjnego – zakres wymaganych danych wynika z pól widniejących w formularzu rejestracyjnym;
 - 4.1.2. zapoznanie się i akceptacja Regulaminu (np. zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru);
 - 4.1.3. potwierdzenie chęci założenia Konta poprzez kliknięcie w link aktywacyjny wysłany mailowo na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w ramach formularza rejestracyjnego.
- 4.2. Konto zostaje założone w momencie skutecznego ukończenia procesu rejestracji. Konto świadczone jest przez TUI na rzecz Użytkownika nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta w wyniku prawidłowego procesu logowania.
- 4.3. Użytkownik w każdej chwili może usunąć Konto (rozwiązanie umowy z TUI w zakresie Konta). Usunięcie Konta jest możliwe za pośrednictwem funkcjonalności w ramach Konta (zakładka - Ustawienia Konta). Żądanie usunięcia Konta może również zostać skierowane na adres e-mail:

feedback@tui.pl. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że usunięcie Konta wiąże się z utratą danych oraz informacji przypisanych do Konta.

- 4.4. W trosce o bezpieczeństwo Użytkowników oraz prawidłowe funkcjonowanie Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej, TUI jest uprawnione do zawieszenia lub usunięcia Konta w przypadku naruszenia przez Użytkownika Regulaminu, w szczególności pkt 3.3 Regulaminu. TUI poinformuje Użytkownika mailowo na adres e-mail przypisany do Konta o zawieszeniu lub usunięciu Konta wraz ze wskazaniem przyczyny podjętego działania. W przypadku wątpliwości, Użytkownik może skontaktować się z TUI (np. za pośrednictwem Bura Obsługi Klienta).
- 4.5. TUI ma prawo wypowiedzenia umowy w zakresie Konta w przypadku wystąpienia sytuacji, o których mowa w pkt 12.1 Regulaminu lub zaprzestania udostępniania Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w zakresie Konta jest przysyłane przez TUI na adres e-mail Użytkownika. Rozwiązanie umowy w zakresie Konta po upływie okresu wypowiedzenia wiąże się z usunięciem Konta.

5. REZERWACJA / ZAWARCIE UMOWY

- 5.1. Użytkownik ma możliwość dokonania Rezerwacji oraz zawarcia Umowy za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji Mobilnej. Rezerwacja wybranej imprezy turystycznej wymaga:
 - 5.1.1. wybrania imprezy turystycznej oraz wypełnienia formularza rezerwacyjnego - zakres wymaganych danych jest każdorazowo prezentowany w ramach formularza rezerwacyjnego;
 - 5.1.2. zapoznania się i akceptacji udostępnionych dokumentów, w szczególności Regulamin, Warunki Imprez Turystycznych i Ubezpieczeń / ew. inne dokumenty, które zostaną udostępnione Użytkownikowi w procesie Rezerwacji;
 - 5.1.3. zapoznanie się i wyrażenie niezbędnych oświadczeń lub zgód.
- 5.2. Dostępne metody płatności są prezentowane Użytkownikowi w ramach Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej, a także w chwili dokonywania Rezerwacji. Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi lub kartą płatniczą przeprowadzane są zgodnie z wyborem Użytkownika za pośrednictwem zewnętrznych dostawców usług płatniczych.
- 5.3. Użytkownik otrzymuje wiadomość e-mail potwierdzającą złożenie Rezerwacji wraz z dokumentami w formacie umożliwiającym dostęp do nich w przyszłości (możliwość przechowywania i odtwarzania w niezmiennionej postaci) oraz terminem, do którego Rezerwacja jest aktywna. Do zawarcia Umowy dochodzi po dokonaniu płatności przez Użytkownika zgodnie z instrukcjami zawartymi w wiadomości e-mail potwierdzającej złożenie Rezerwacji. Zawarcie Umowy jest potwierdzane mailowo. Użytkownik poprzez dokonanie wpłaty ceny imprezy turystycznej (całkowitej lub częściowej) akceptuje Umowę i nie musi w inny sposób wyrażać zgody na jej zawarcie.
- 5.4. Użytkownik ma również możliwość dokonania Rezerwacji oraz zawarcia Umowy drogą telefoniczną za pośrednictwem Telefonicznego Centrum Rezerwacji – dane kontaktowe umieszczone są w ramach Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej (opłata jak za połączenie standardowe – wg cennika właściwego operatora). W takim przypadku postanowienia pkt 5 Regulaminu stosuje się odpowiednio, z uwzględnieniem i odpowiednim dostosowaniem do specyfiki danego środka porozumiewania się na odległość. Aby Użytkownik mógł dokonać Rezerwacji telefonicznie, musi posiadać aktywny adres e-mail. Komunikacja dotyczącą Rezerwacji oraz Umowy będzie kierowana na adres e-mail Użytkownika wskazany w momencie dokonywania Rezerwacji.
- 5.5. Do dokonania Rezerwacji, zawarcia i realizacji Umowy, a także do rezygnacji z imprezy turystycznej, zmiany Rezerwacji lub Umowy oraz postępowania reklamacyjnego znajdują

zastosowanie zasady oraz postanowienia wynikające z dokumentów udostępnionych Użytkownikowi przed zawarciem Umowy, w szczególności Warunki Imprez Turystycznych.

6. NEWSLETTER

- 6.1. Użytkownik ma możliwość zapisania się do newslettera. W celu rozpoczęcia świadczenia usługi newslettera, wymagane jest wyrażenie przez Użytkownika zgody na otrzymywanie informacji handlowych np. poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa (pola wyboru) lub kliknięcie odpowiedniego przycisku oraz udostępnienie swojego adresu e-mail w odpowiednim polu w ramach Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, a następnie kliknięcie linku aktywacyjnego przesłanego na wskazanych adres e-mail (moment rozpoczęcia świadczenia usługi newslettera).
- 6.2. Użytkownik może w każdym czasie wycofać zgodę na otrzymywanie informacji handlowych (np. za pośrednictwem odpowiedniego przycisku linku umieszczonego w wiadomościach wysyłanych w ramach newslettera lub kontaktując się mailowo na adres: daneosobowe@tui.pl).

7. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

- 7.1. Odstąpienie od Umowy jest możliwe na zasadach wynikających z Warunków Imprez Turystycznych, które są Użytkownikowi udostępniane przed zawarciem Umowy. Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 8) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, przepisów ustawy o prawach konsumenta (w tym przepisów dot. prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość) nie stosuje się do umów o udział w imprezie turystycznej, o której mowa w ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2211), z wyjątkiem art. 10, art. 11, art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17, art. 17 oraz art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta.
- 7.2. Z zastrzeżeniem pkt 7.1 oraz pkt 7.3 Regulaminu, Konsument, który zawarł z TUI umowę na odległość w zakresie korzystania z Usług Elektronicznych jest uprawniony do odstąpienia od takiej umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia na zasadach przewidzianych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Do zachowania terminu wystarczy złożenie przez Konsumenta oświadczenia przed jego upływem. Konsument może złożyć jakiegokolwiek jednoznaczne oświadczenie, w którym poinformuje o swoim odstąpieniu od umowy zawartej na odległość. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład na piśmie na adres: ul. Wołoska 22a 02-675 Warszawa, lub drogą elektroniczną na adres e-mail: feedback@tui.pl. Istnieje możliwość skorzystania z wzoru formularza odstąpienia, który stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość, Konsument otrzyma zwrot wszystkich dokonanych przez niego płatności, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez przedsiębiorcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 7.3. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w pkt 7.2 powyżej, nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do (i) umów o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, (ii) umów o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał Konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość, (iii) umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu

samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

- 7.4. Postanowienia pkt 7 Regulaminu stosuje się odpowiednio do przedsiębiorców będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

8. REKLAMACJE ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 8.1. Usługodawca jest zobowiązany do zapewnienia funkcjonowania Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej, w tym Usług Elektronicznych, zgodnie z Regulaminem. Podstawa i zakres odpowiedzialności TUI względem Użytkowników w związku z funkcjonowaniem Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej są regulowane właściwymi przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy o prawach konsumenta.
- 8.2. Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji dotyczącej funkcjonowania Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej, w tym Usług Elektronicznych. Reklamacja może zostać złożona w szczególności (i) drogą elektroniczną na adres e-mail: feedback@tui.pl lub (ii) pisemnie na adres: ul. Wołoska 22a, 02-675 Warszawa. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Użytkownika (w szczególności: imię i nazwisko, adres e-mail) oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń, w tym wskazanie czy zgłoszenie dotyczy Serwisu (wskazanie adresu strony internetowej oraz rodzaju wykorzystywanej przeglądarki internetowej) czy Aplikacji Mobilnej (wskazanie wersji aplikacji).
- 8.3. TUI najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, rozpatrzy złożoną reklamację oraz poinformuje o dalszym postępowaniu. W przypadku stwierdzenia przez TUI konieczności uzupełnienia reklamacji przez Użytkownika, TUI niezwłocznie skontaktuje się z Użytkownikiem.
- 8.4. Postanowienia pkt 8.1 - 8.3 powyżej nie mają zastosowania do reklamacji dotyczących realizacji Umowy (tj. umowy o udział w imprezie turystycznej). Reklamacje dotyczące realizacji Umowy należy składać zgodnie z trybem określonym w Warunkach Imprez Turystycznych, które są Użytkownikowi udostępniane przed zawarciem Umowy.
- 8.5. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za korzystanie z Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, w tym Usług Elektronicznych, w sposób niezgodny z przepisami prawa lub Regulaminem.
- 8.6. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie TUI nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w funkcjonowaniu Serwisu lub Aplikacji Mobilnej mające miejsce na skutek działania siły wyższej rozumianej jako zdarzenie, którego nie dało się przewidzieć i którego skutkom nie dało się zapobiec. W przypadku wystąpienia siły wyższej, TUI każdorazowo informuje Użytkowników o przerwie w dostępie do Serwisu lub Aplikacji Mobilnej.

9. DANE OSOBOWE

- 9.1. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane na zasadach określonych w Polityce Prywatności udostępnionej w ramach Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej.
- 9.2. W przypadku korzystania z Aplikacji Mobilnej istnieje możliwość wyrażenia zgody na otrzymywanie powiadomień „push”. Zgoda w tym zakresie może zostać wyrażona przy pierwszym uruchomieniu Aplikacji Mobilnej na urządzeniu końcowym Użytkownika i może być w każdej chwili wycofana (lub ponownie wyrażona) za pośrednictwem odpowiednich ustawień systemowych urządzenia końcowego. Szczegóły znajdują się w Polityce Prywatności udostępnionej w ramach Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej.

10. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

- 10.1. Wszelkie i wyłączne prawa do Serwisu, Aplikacji Mobilnej, oraz Treści, w szczególności elementy graficzne, logotypy, nazwy, podlegają ochronie prawnej i przysługują TUI lub podmiotom współpracującym z TUI.
- 10.2. TUI w celu umożliwienia korzystania z Serwisu, Aplikacji Mobilnej lub Treści zgodnie z Regulaminem, udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Serwisu, Aplikacji Mobilnej oraz Treści bez ograniczeń terytorialnych i wyłącznie na czas korzystania z Serwisu, Aplikacji Mobilnej lub Treści. Licencja upoważnia Użytkownika do tymczasowego zwielokrotniania Serwisu, w tym Treści, poprzez wyświetlanie w przeglądarce internetowej, a w przypadku Aplikacji Mobilnej również do zwielokrotniania poprzez instalację na urządzeniu mobilnym Użytkownika. Korzystanie z Serwisu, Aplikacji Mobilnej lub Treści w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie wyraźnej uprzedniej zgody TUI, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności.
- 10.3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Serwis oraz Aplikacja Mobilna, w tym wszelkie Treści, mogą być wykorzystywane wyłącznie do użytku osobistego i nie powinny być wykorzystywane do celów komercyjnych.
- 10.4. Licencja, o której mowa w pkt 10.2 powyżej:
 - 10.4.1. nie obejmuje: (i) kodu źródłowego Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, (ii) praw zależnych, ani (iii) prawa do dokonywania jakichkolwiek zmian Serwisu, Aplikacji Mobilnej lub Treści;
 - 10.4.2. ma charakter niewyłączny, nieprzenoszalny, niepodzielny i nie obejmuje swoim zakresem uprawnienia do udzielania dalszych licencji oraz jakiegokolwiek innego przenoszenia uprawnień na podmioty trzecie;
 - 10.4.3. nie powoduje utraty jakichkolwiek praw przysługujących TUI lub podmiotom z nim współpracującym w stosunku do Serwisu, Aplikacji Mobilnej lub Treści.

11. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZSTRZYGANIA SPORÓW

- 11.1. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe postanowienia mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania TUI do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
- 11.2. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod następującymi adresami stron internetowych: <https://uokik.gov.pl/stale-sady-polubowne> oraz <https://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>.

12. ZMIANA REGULAMINU

- 12.1. TUI jest uprawnione do dokonania zmiany Regulaminu z następujących ważnych przyczyn:
 - 12.1.1. zmiana przepisów prawa wpływająca na sposób funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;

- 12.1.2. zmiana sposobu funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji Mobilnej spowodowana (i) względami technicznymi / technologicznymi, lub (ii) podejmowaniem działań zmierzających do zapobiegania lub eliminowania nadużyć lub niewłaściwych praktyk związanych z korzystaniem z Serwisu lub Aplikacji Mobilnej;
 - 12.1.3. zmiana sposobu funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie dotychczasowych funkcjonalności lub usług;
 - 12.1.4. zmiana zakresu lub sposobu świadczenia usług przez podmioty współpracujące z TUI poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie przez te podmioty dotychczasowych funkcjonalności lub usług, mająca wpływ na funkcjonowanie Serwisu lub Aplikacji Mobilnej;
- 12.2. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie, TUI udostępni tekst jednolity Regulaminu poprzez jego publikację w Serwisie oraz Aplikacji Mobilnej, a także prześle Użytkownikowi informacje o zmianie na adres e-mail Użytkownika przypisany do Konta, co uznaje się za wprowadzenie informacji o zmianie do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby Użytkownik mógł zapoznać się z jej treścią.
- 12.3. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia przesłania Użytkownikowi informacji o zmianie zgodnie z pkt 12.2 powyżej. W przypadku Użytkowników, którzy zawarli umowę w zakresie Konta, mają oni prawo do wypowiedzenia umowy w zakresie Konta w terminie 14 dni od dnia powiadomienia ich o zmianie Regulaminu. W celu uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że zmiana Regulaminu pozostaje bez wpływu dla dokonanych Rezerwacji oraz Umów zawartych przed zmianą Regulaminu.
- 12.4. TUI zastrzega sobie prawo do zmian w funkcjonowaniu Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, które nie są niezbędne do zachowania ich zgodności z umową dotyczącą Usług Elektronicznych i nie prowadzą do jej zmiany, gdy wynika to z:
- 12.4.1. ulepszenia lub zmiany istniejących funkcjonalności, usprawnienia działania Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, w szczególności poprzez zmianę układu, layoutu, modyfikację zawartości oraz usuwania wybranych elementów;
 - 12.4.2. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy lub usunięcia błędów;
 - 12.4.3. poprawy bezpieczeństwa, która nie ma wpływu na zgodność z zawartą umową, w tym w szczególności tzw. patchowanie exploitów oraz bugów.
- 12.5. TUI poinformuje Użytkowników za pośrednictwem wiadomości e-mail lub komunikatu wyświetlanego w ramach Serwisu / Aplikacji Mobilnej o zmianach, o których mowa w pkt. 12.4. Jeżeli zmiana będzie istotnie i negatywnie wpływała na dostęp do Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, Użytkownikowi przysługują uprawnienia przewidziane w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 13.1. Regulamin w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia 15.09.2025r.
- 13.2. Regulamin podlega prawu polskiemu. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego. Wybór prawa polskiego na podstawie Regulaminu nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy.
- 13.3. Informacje prezentowane w Serwisie lub Aplikacji Mobilnej, a także w newsletterze, nie stanowią oferty w myśl przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

Załącznik nr 1

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

TUI Poland Dystrybucja sp. z o.o.
ul. Wołoska 22a, 02-675 Warszawa
feedback@tui.pl

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić.