

# **Przykładowe badanie pełne części regulaminu przykładowego biura turystycznego.**

**Badanie pochodzi z serwisu [KlauzuleNiedozwolone.pl](https://KlauzuleNiedozwolone.pl).**

# Regulamin serwisu

Postanowienia Regulaminu wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, określają prawa i obowiązki klientów XYZ.pl oraz użytkowników serwisu.

## §5 Cena wycieczki turystycznej

5.1. Cena zakupionej Wycieczki turystycznej obejmuje wszystkie składniki zawarte w opisie wycieczki turystycznej, zgodnie z regulaminem danego Organizatora, a w szczególności:

- a) opłatę za środek transportu (nie dotyczy wycieczek z dojazdem własnym),
- b) opłatę za zakwaterowanie,
- c) opłatę za świadczenia dodatkowe zgodnie z opisem imprezy,
- d) opłaty paliwowe i lotniskowe w przypadku wycieczek lotniczych (zgodnie z ofertą danego Organizatora)
- e) podatki,
- f) inne zgodnie z opisem wycieczki.

5.2. Organizator wycieczki ma prawo do zmiany lub wycofania ze sprzedaży oferty już po dokonaniu rezerwacji. Rezerwacja taka zostanie anulowana bez ponoszenia przez Państwa jakichkolwiek kosztów. XYZ.pl nie ma wpływu na dokonywanie zmian, czy też wycofanie oferty przez danego Organizatora imprezy. Zasady dokonywania tych zmian określone są każdorazowo w Umowie-zgłoszeniu lub w Warunkach Uczestnictwa, jaką podpisują Państwo przy dokonywaniu rezerwacji.

5.3. Z uwagi na fakt, że cena wycieczki turystycznej może być wyrażona przez niektórych Organizatorów zarówno w PLN jak również w walutach obcych, cena za wycieczkę turystyczną może ulec pewnym niewielkim zmianom, wynikającym z dziennego kursu danej waluty.

5.4. Każdy z Organizatorów wycieczek turystycznych zastrzega sobie prawo do zmiany ceny lub wycofanie oferty wycieczki w sytuacjach przewidzianych w warunkach uczestnictwa danego Organizatora.

5.5. Ostateczna cena zakupu wycieczki turystycznej nie jest gwarantowana przez XYZ.pl w momencie dokonywania przez Państwa rezerwacji, aż do chwili uzyskania przez XYZ.pl ostatecznego i pełnego potwierdzenia Państwa rezerwacji od danego Organizatora wycieczki turystycznej.

5.6. XYZ.pl zastrzega sobie prawo do anulacji rezerwacji założonej przez Państwa i pełnego zwrotu wpłaconej kwoty w sytuacji, gdy na skutek błędów technicznych w systemie rezerwacyjnym XYZ.pl zostały podane błędne ceny w opisie zarezerwowanej przez Państwa wycieczki turystycznej.

## §9 Warunki anulowania rezerwacji przez klienta

9.1. Dokonanie anulacji rezerwacji po zakupie Wycieczki turystycznej możliwe jest wyłącznie na zasadach opisanych w warunkach uczestnictwa danego Organizatora imprezy.

9.2. Dokonując anulacji dokonanej rezerwacji powinni liczyć się Państwo z możliwością wystąpienia kosztów anulacyjnych.

9.3. Anulowanie rezerwacji wycieczki turystycznej dopuszczalne jest wyłącznie poprzez wysłanie drogą elektroniczną zlecenia anulowania rezerwacji (podając nazwisko i numer rezerwacji) na adres: rezerwacje@XYZ.pl , albo telefonicznie pod numerem Tel: (+48) 22 243 32 3234

9.4. Doradca Turystyczny XYZ.pl anuluje rezerwację wykupioną przez Państwa wycieczki turystycznej, wyjaśni również na jakich zasadach i w jakiej wysokości zostaną Państwu zwrócone pieniądze wpłacone podczas rezerwacji wycieczki i z chęcią wyjaśni przebieg całego procesu.

a) W przypadku wystąpienia kosztów anulacyjnych muszą Państwo na piśmie upoważnić XYZ.pl do potrącenia kwoty wymaganej do pokrycia kosztów anulacyjnych zarezerwowanej wcześniej wycieczki.

b) Jeśli kwota wpłaconej zaliczki będzie niewystarczająca do pokrycia kosztów anulacyjnych zostaną Państwo poinformowani przez Doradców Turystyki, w jaki sposób i w jakim terminie należy uiścić wymaganą kwotę.

## §12 Postępowanie reklamacyjne

12.1. W przypadku, gdy nie są Państwo zadowoleni z odpowiedniego wykonania umowy przez Organizatora danej Wycieczki turystycznej mają Państwo prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Organizatora zakupionej w XYZ.pl wycieczki turystycznej.

12.2. Reklamacje należy składać w formie pisemnej pod rygorem nieważności na adres Organizatora danej wycieczki turystycznej. Reklamacje rozpoznaje Organizator na zasadach opisanych w warunkach uczestnictwa danej wycieczki turystycznej.

12.3. Dokładamy wszelkich starań, aby usługi świadczone przez XYZ.pl były najwyższej jakości. W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi w XYZ.pl mają Państwo również prawo do złożenia reklamacji.

12.4. Reklamacje związane z jakością obsługi przez XYZ.pl należy składać na adres: XYZ.pl sp. z o.o., ul. Lokalna 4 lokal 19, 43-412 Braków w formie pisemnej lub wysłać je na adres: rezerwacje@XYZ.pl . Reklamacje XYZ.pl rozpatruje w terminie 14 dni od momentu ich otrzymania.

12.5. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej: oznaczenie Usługobiorcy (imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej, telefon kontaktowy), dokładny opis reklamowanego faktu lub usługi. Reklamacje, które nie będą zawierały wskazanych danych pozostaną nie rozpatrywane.

### §13 Postanowienia końcowe

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

13.2. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez XYZ.pl rozstrzygane są przez sądy właściwe miejscowo dla siedziby XYZ.pl.

13.3. XYZ.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób korzystających z usług świadczonych przez XYZ.pl, wynikające z faktu nie odbycia Podróży w przypadku występowania siły wyższej w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, a także z przyczyn niezależnych od XYZ.pl, w szczególności strajku pracowników linii lotniczych, pracowników portów lotniczych, itp.

13.4. Korzystając z usług świadczonych przez XYZ.pl oświadczają Państwo, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla Państwa jasne i zrozumiałe i akceptują Państwo wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu bez zastrzeżeń.

# WYNIK BADANIA – RAPORT PEŁNY

## Legenda:

Tekst zaznaczony w kolorze czerwonym jest treścią klauzuli niedozwolonej.

Numer zaznaczony kolorem żółtym to numer klauzuli. Pod każdym numerem klauzuli jest bezpośredni link do podstrony danej klauzuli na stronie UOKiK.

## **Uwaga! Wykryto klauzule niedozwolone!**

13.1 W sprawach nieuregulowanych przez postanowienia niniejszego Regulaminu zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego 13.2 **Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez XYZ.pl rozstrzygane są przez sądy właściwe miejscowo dla [1914] siedziby XYZ.pl** 13.3 XYZ.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób korzystających z usług świadczonych przez XYZ.pl wynikające z faktu nie odbycia podróży w przypadku wystąpienia siły wyższej w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego a także z przyczyn niezależnych od XYZ.pl w szczególności strajków pracowników linii lotniczych pracowników portów lotniczych itp 13.4 Korzystając z usług świadczonych przez XYZ.pl oświadczają Państwo że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla Państwa jasne i zrozumiałe i akceptują Państwo wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu bez zastrzeżeń 2.1 W przypadku gdy nie są Państwo zadowolony z odpowiedniego wykonania umowy przez Organizatora danej Wycieczki turystycznej mają Państwo prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Organizatora zakupionej w XYZ.pl wycieczki turystycznej 12.2 Reklamacje należy składać w formie pisemnej pod rygorem nieważności na adres Organizatora danej wycieczki turystycznej Reklamacje rozpoznaje Organizator na zasadach opisanych w warunkach uczestnictwa danej wycieczki turystycznej 12.3 Dokładamy wszelkich starań aby usługi świadczone przez XYZ.pl były najwyższej jakości W przypadku niezadowolenia z powodu jakości obsługi w XYZ.pl mają Państwo również prawo do złożenia reklamacji 12.4 Reklamacje związane z jakością obsługi przez XYZ.pl należy składać na adres: XYZ.pl sp z o.o ul Lokalna 9 lokal 19 43-430 Skoczów w formie pisemnej lub wysłać je na adres: rezerwacje@XYZ.pl Reklamacje XYZ.pl rozpatruje w terminie 14 dni od momentu ich otrzymania 12.5 Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej: oznaczenie Usługobiorcy (imię nazwisko adres zamieszkania adres poczty elektronicznej telefon kontaktowy) dokładny opis reklamowanego faktu lub usługi Reklamacje które nie będą zawierały wskazanych danych zostaną nie rozpatrywane 9.1 [1913] Dokonanie anulacji rezerwacji po zakupie Wycieczki turystycznej możliwe jest wyłącznie na zasadach opisanych w warunkach uczestnictwa danego Organizatora imprezy 9.2 Dokonując anulacji dokonanej rezerwacji powinni liczyć się Państwo z możliwością wystąpienia kosztów anulacyjnych 9.3 Anulowanie rezerwacji wycieczki turystycznej dopuszczalne jest wyłącznie poprzez wysłanie drogą elektroniczną

zna zlecenia anulowania rezerwacji (podając nazwisko i numer rezerwacji) na adres: rezerwacje@XYZ.pl albo telefonicznie pod numerem Tel: (+48) 32 44 28 444 9.4 Doradca Turystyczny XYZ.pl anuluje rezerwacje wykupionej przez Państwa wycieczki turystycznej wyjaśni również na jakich zasadach i w jakiej wysokości zostaną Państwu zwrócone pieniądze wpłacone podczas rezerwacji wycieczki i z chęcią wyjaśni przebieg całego procesu a) W przypadku wystąpienia kosztów anulacyjnych muszą Państwo na piśmie upoważnić XYZ.pl do potrącenia kwoty wymaganej do pokrycia kosztów anulacyjnych zarezerwowanej wcześniej wycieczki b) Jeśli kwota wpłaconej zaliczki będzie niewystarczająca do pokrycia kosztów anulacyjnych zostaną Państwo poinformowani przez Doradców Turystyki w jaki sposób i w jakim terminie należy uiszczyć wymaganą kwotę 5.1 Ceną zakupionej Wycieczki turystycznej obejmuje wszystkie składniki zawarte w opisie wycieczki turystycznej zgodnie z regulaminem danego Organizatora a szczególności: a) opłatę za środek transportu (nie dotyczy wycieczek z dojazdem własnym) b) opłatę za zakwaterowanie c) opłatę za świadczenia dodatkowe zgodnie z opisem imprezy d) opłaty paliwowe i lotnicze w przypadku wycieczek lotniczych (zgodnie z ofertą danego Organizatora) e) podatki f) inne zgodne z opisem wycieczki 5.2 Organizator wycieczki ma prawo do zmiany lub wycofania ze sprzedaży oferty już po dokonaniu rezerwacji Rezerwacja taka zostanie anulowana bez ponoszenia przez Państwa jakichkolwiek kosztów XYZ.pl nie ma wpływu na dokonywanie zmian czy też wycofanie oferty przez danego Organizatora imprezy Zasady dokonywania tych zmian określone są każdorazowo w Umowie-zgłoszeniu lub w Warunkach Uczestnictwa którą podpisują Państwo przy dokonywaniu rezerwacji 5.3 Zuwagi na fakt że cena wycieczki turystycznej może być wyrażona przez niektórych Organizatorów zarówno w PLN jak również w walutach obcych cena za wycieczkę turystyczną może ulec pewnym niewielkim zmianom wynikającym z dziennego kursu danej waluty 5.4 Każdy z Organizatorów wycieczek [1912] turystycznych zastrzegą sobie prawo do zmiany ceny lub wycofanie oferty wycieczki w sytuacjach przewidzianych w warunkach uczestnictwa danego Organizatora 5.5 Ostateczna cena zakupu wycieczki turystycznej nie jest gwarantowana przez XYZ.pl w momencie dokonywania przez Państwa rezerwacji aż do chwili uzyskania przez XYZ.pl ostatecznego i pełnego potwierdzenia Państwa rezerwacji od danego Organizatora wycieczki turystycznej 5.6 XYZ.pl zastrzega sobie prawo do anulacji rezerwacji założonej przez Państwa i pełnego zwrotu wpłaconej kwoty w sytuacji gdy na skutek błędów technicznych w systemie rezerwacyjnym XYZ.pl zostały podane błędne ceny w opisie zarezerwowanej przez Państwa wycieczki turystycznej