TRAVELPUNKT.PL Paweł Grabowski
ul. Strzegomska 206-208, 54-432 Wrocław
rezerwacje@travelpunkt.pl

Regulamin Strefy Klienta travelpunkt.pl

Obowiązuje od 20 listopada 2026 r.

§1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zakładania Konta i korzystania ze Strefy Klienta serwisu travelpunkt.pl. Jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Usługodawcą jest Paweł Grabowski, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą TRAVELPUNKT.PL Paweł Grabowski, ul. Strzegomska 206-208, 54-432 Wrocław, NIP: 8991700871, REGON: 931011342. Kontakt: rezerwacje@travelpunkt.pl oraz telefon podany w serwisie.
3. Regulamin uzupełnia Regulamin serwisu travelpunkt.pl. Zasady składania rezerwacji, status Usługodawcy jako agenta turystycznego i reklamacje imprez turystycznych reguluje Regulamin serwisu oraz warunki Organizatora turystyki.
4. Korzystanie ze Strefy Klienta jest dobrowolne i bezpłatne. Rezerwacja imprezy turystycznej nie wymaga posiadania Konta.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w serwisie w sposób umożliwiający jego zapisanie i wydruk.

§2. Definicje

1. **Strefa Klienta** – część serwisu travelpunkt.pl dostępna po zalogowaniu.
2. **Użytkownik** – osoba, która założyła Konto.
3. **Konto** – indywidualny panel Użytkownika, zabezpieczony loginem i hasłem.
4. **Treści** – opinie, oceny, opisy, zdjęcia, filmy, relacje z podróży zamieszczane przez Użytkownika.
5. **Program** – program lojalnościowy „Punkty travelpunkt" prowadzony na podstawie odrębnego regulaminu.
6. **Organizator turystyki** – touroperator będący stroną umowy o udział w imprezie turystycznej.

§3. Funkcje Strefy Klienta

1. W Strefie Klienta Usługodawca świadczy nieodpłatnie następujące usługi drogą elektroniczną:
   a. **Pulpit** – najważniejsze informacje o wyjazdach Użytkownika;
   b. **Moje rezerwacje** – przegląd rezerwacji dokonanych za pośrednictwem Usługodawcy;
   c. **Moje dokumenty** – umowy, regulaminy i potwierdzenia wpłat z rezerwacji;
   d. **Wiadomości** – rozmowy z doradcą dotyczące rezerwacji;
   e. **Promocje** – aktualne promocje Organizatorów turystyki, uporządkowane według kierunków, którymi Użytkownik się interesował;
   f. **Przydatne linki** – Asystent Podróżnego z narzędziami i odnośnikami przydatnymi przed wyjazdem i w jego trakcie;
   g. **Moje opinie** – dodawanie ocen, opisów, zdjęć i filmów oraz podgląd ich statusu;

h. **Strefa lojalnościowa i Sklepik nagród** – udział w Programie: saldo i historia Punktów, Kod polecający, zgłaszanie relacji, wymiana Punktów na Nagrody;
i. **Karty lojalnościowe organizatorów** – zapisanie numerów kart programów Organizatorów turystyki, aby Usługodawca mógł podać je przy kolejnych rezerwacjach;
j. **Moje dane** – dane kontaktowe, adres do faktury, zgody, powiadomienia i ustawienia bezpieczeństwa.

2. Informacje o rezerwacji widoczne w Strefie Klienta mają charakter pomocniczy. Treść umowy i wiążące warunki podróży wynikają z dokumentów Organizatora turystyki.
3. Udział w Programie wymaga odrębnej akceptacji jego regulaminu.
4. Programy lojalnościowe Organizatorów turystyki działają na podstawie ich własnych regulaminów. O przyznaniu rabatów i punktów w tych programach decyduje Organizator turystyki.
5. Zakładka Przydatne linki prowadzi także do serwisów podmiotów trzecich, na przykład systemu Odyseusz Ministerstwa Spraw Zagranicznych i serwisów pomagających uzyskać odszkodowanie za opóźniony lot. Usługi te świadczą ich operatorzy na podstawie własnych regulaminów.

§4. Wymagania techniczne i bezpieczeństwo

1. Do korzystania ze Strefy Klienta potrzebne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies oraz aktywny adres e-mail.
2. Użytkownik chroni hasło i nie udostępnia Konta innym osobom. O podejrzeniu nieuprawnionego dostępu informuje Usługodawcę bez zbędnej zwłoki.
3. Użytkownik może włączyć logowanie dwuskładnikowe kodem SMS. Wymaga to podania numeru telefonu w zakładce Moje dane.
4. W zakładce Moje dane Użytkownik widzi aktywne sesje (urządzenie, przeglądarka, adres IP, czas ostatniej aktywności) i może wylogować pozostałe urządzenia.
5. Usługodawca stosuje szyfrowane połączenie i nigdy nie prosi o podanie hasła e-mailem ani telefonicznie.
6. Usługodawca może czasowo ograniczyć dostęp do Strefy Klienta na czas prac serwisowych lub usuwania awarii. O planowanych przerwach informuje z wyprzedzeniem, jeśli to możliwe.

§5. Rejestracja i Konto

1. Konto może założyć pełnoletnia osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Rejestracja wymaga podania imienia, adresu e-mail i hasła, akceptacji Regulaminu oraz potwierdzenia adresu e-mail linkiem aktywacyjnym.
3. Umowa o prowadzenie Konta zostaje zawarta na czas nieokreślony z chwilą aktywacji Konta.
4. Użytkownik podaje dane prawdziwe i aktualizuje je. Jedna osoba może mieć jedno Konto.
5. Rezerwacje są przypisywane do Konta na podstawie adresu e-mail lub numeru rezerwacji podanego przez Użytkownika.

§6. Zasady korzystania

1. Użytkownik korzysta ze Strefy Klienta zgodnie z prawem, Regulaminem i dobrymi obyczajami.
2. Zabronione jest:
   a. dostarczanie treści bezprawnych, obraźliwych, nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd;

b. zamieszczanie reklam, spamu i linków do ofert innych pośredników;
c. podawanie danych osób trzecich bez ich zgody;
d. zakładanie Kont fikcyjnych lub wielu Kont przez jedną osobę;
e. ingerowanie w działanie serwisu, w tym automatyczne pobieranie jego zawartości.

§7. Treści Użytkownika

1. Opinię o imprezie turystycznej może dodać wyłącznie Użytkownik, który zarezerwował ją za pośrednictwem Usługodawcy i wrócił z podróży. Przed publikacją Usługodawca sprawdza to w swojej bazie rezerwacji.
2. Użytkownik oświadcza, że:
   a. Treści opisują jego własne doświadczenia;
   b. jest autorem zamieszczanych zdjęć i filmów i przysługują mu do nich prawa autorskie;
   c. ma zgodę osób, których wizerunek jest widoczny, a w przypadku dzieci zgodę ich opiekunów.
3. Z chwilą zamieszczenia Treści Użytkownik udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieodpłatnej licencji, bez ograniczeń terytorialnych, na czas nieokreślony, na następujących polach eksploatacji:
   a. utrwalanie i zwielokrotnianie techniką cyfrową;
   b. publiczne udostępnianie w serwisie travelpunkt.pl;
   c. publiczne udostępnianie w profilach Usługodawcy w mediach społecznościowych, w newsletterze i w materiałach promocyjnych Usługodawcy.
4. Licencja obejmuje prawo do skracania tekstu, kadrowania i zmiany rozmiaru zdjęć oraz łączenia Treści z innymi materiałami, bez zmiany ich sensu.
5. Treści są podpisywane imieniem Użytkownika i pierwszą literą nazwiska albo pseudonimem wybranym na Koncie.
6. Użytkownik może w każdej chwili usunąć swoje Treści albo zażądać ich usunięcia. Licencja wygasa z upływem 30 dni od żądania. W tym czasie Usługodawca usuwa Treści z serwisu i ze swoich profili oraz przestaje używać ich w nowych materiałach.
7. Usługodawca nie usuwa opinii wyłącznie z powodu negatywnej oceny. Może odmówić publikacji albo usunąć Treści, które naruszają §6, zawierają dane osobowe osób trzecich albo nie dotyczą podróży.
8. Opinia, za którą Użytkownik otrzymał Punkty w Programie, jest oznaczona taką informacją.

§8. Zgłaszanie treści bezprawnych

1. Każdy może zgłosić Treści, które uważa za bezprawne, na adres rezerwacje@travelpunkt.pl. Adres ten jest punktem kontaktowym w rozumieniu rozporządzenia (UE) 2022/2065 (akt o usługach cyfrowych).
2. Zgłoszenie zawiera link do Treści, wyjaśnienie, dlaczego są bezprawne, oraz dane kontaktowe zgłaszającego.
3. Usługodawca rozpatruje zgłoszenie bez zbędnej zwłoki i informuje zgłaszającego o decyzji.
4. Jeżeli Usługodawca usuwa Treści lub ogranicza ich widoczność, przekazuje Użytkownikowi uzasadnienie decyzji. Użytkownik może odwołać się od niej w trybie §11.

§9. Usunięcie Konta

1. Użytkownik może w każdej chwili usunąć Konto w Strefie Klienta albo zażądać tego e-mailem, bez podania przyczyny.

2. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta z zachowaniem 14 dni wypowiedzenia, jeżeli Użytkownik narusza Regulamin i nie zaprzestał naruszeń mimo wezwania. W razie rażącego naruszenia prawa Usługodawca może zablokować Konto natychmiast, podając przyczynę.
3. Usunięcie Konta nie wpływa na zawarte umowy o udział w imprezie turystycznej.
4. Z chwilą usunięcia Konta wygasają niewykorzystane Punkty w Programie. Usługodawca informuje o tym przed potwierdzeniem usunięcia.
5. Opublikowane opinie pozostają w serwisie podpisane zgodnie z §7 ust. 5, chyba że Użytkownik zażąda ich usunięcia.

§10. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument może odstąpić od umowy o prowadzenie Konta w ciągu 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny i bez kosztów.
2. Aby odstąpić, wystarczy przesłać oświadczenie na adres rezerwacje@travelpunkt.pl albo usunąć Konto.
3. Prawo odstąpienia opisane w tym paragrafie nie dotyczy umów o udział w imprezie turystycznej. Zasady rezygnacji z imprezy określają warunki Organizatora turystyki.

§11. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące działania Strefy Klienta można składać e-mailem na adres rezerwacje@travelpunkt.pl albo pisemnie na adres Usługodawcy.
2. Reklamacja zawiera adres e-mail przypisany do Konta oraz opis problemu.
3. Usługodawca odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
4. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów, w szczególności z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej.

§12. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Usługodawca.
2. Dane są przetwarzane w celu prowadzenia Konta i świadczenia usług Strefy Klienta, w tym wysyłania powiadomień o podróży e-mailem i SMS-em (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
3. Dane o sesjach (urządzenie, adres IP, czas aktywności) oraz numer telefonu do logowania dwuskładnikowego są przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa Konta i dochodzenia roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Kolejność promocji w zakładce Promocje jest dopasowywana do kierunków, którymi Użytkownik się interesował (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Użytkownik może wnieść sprzeciw wobec takiego dopasowania.
5. Oferty i promocje e-mailem oraz SMS-em są wysyłane wyłącznie na podstawie odrębnych zgód, które Użytkownik może w każdej chwili wycofać w zakładce Moje dane (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
6. Numery kart lojalnościowych Organizatorów turystyki są przekazywane właściwemu Organizatorowi turystyki przy rezerwacji.
7. Szczegółowe informacje, w tym prawa osób, których dane dotyczą, zawiera Polityka prywatności serwisu.

§13. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn: zmiany przepisów, zmiany lub dodania funkcji Strefy Klienta, względów bezpieczeństwa albo zapobiegania nadużyciom.
2. O zmianie Usługodawca informuje Użytkowników e-mailem i w Strefie Klienta co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie. Użytkownik, który nie akceptuje zmiany, może usunąć Konto.
3. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
4. W sprawach nieuregulowanych stosuje się Regulamin serwisu travelpunkt.pl oraz przepisy prawa polskiego.