

Regulamin świadczenia usług

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) odnosi się do serwisu internetowego www.nietakiurlop.pl (dalej: „Serwis internetowy”) i określa zasady korzystania z Serwisu internetowego oraz warunki umów zawieranych z Użytkownikami.
2. Właścicielem Serwisu internetowego i usługodawcą jest FINMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (60-362) przy ul Opalenickiej 69a, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000285475, kapitał zakładowy 50 000,00 zł, NIP: 6961818414, REGON: 300591931 (dalej: „Usługodawca”).
3. Za pośrednictwem Serwisu internetowego Usługodawca oferuje świadczenie usług (dalej: „Usługi”) polegających na:
 - a) analizie i pomocy w dochodzeniu roszczeń Użytkowników przysługujących im w stosunku do organizatorów turystyki w związku z uczestnictwem Użytkowników w organizowanych przez te podmioty imprezach turystycznych, a także
 - b) analizie roszczeń i pomocy w dochodzeniu roszczeń od przewoźników lotniczych, które mają swoją podstawę w rozporządzeniu WE 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów.

II. Warunki korzystania z Serwisu internetowego

1. Użytkownikiem jest osoba korzystająca z Serwisu internetowego, w tym także osoby które zawierają umowę o świadczenie Usług oraz podmiot, w imieniu i na rzecz którego została zawarta taka umowa.
2. Serwis internetowy jest ogólnodostępny dla Użytkowników korzystających z sieci Internet. Aby zawrzeć umowę o świadczenie Usług Użytkownik musi mieć ukończone 18 lat albo być reprezentowany przez uprawnionego przedstawiciela ustawowego. Użytkownik działający w imieniu osoby trzeciej, odpowiada za to, że jest przez te osoby prawidłowo umocowany.
3. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu internetowego w sposób zgodny z Regulaminem, z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób nienaruszający praw osób trzecich oraz praw i interesów Usługodawcy.
4. Użytkownik nie jest uprawniony bez zgody Usługodawcy do jakiegokolwiek ingerencji w strukturę, formę, grafikę, treść, mechanizm działania ani w jakiegokolwiek elementy kodu źródłowego Serwisu internetowego oraz wszelkich innych zmian technicznych.
5. Korzystanie z Serwisu internetowego wymaga zapisywania plików „Cookies” przez serwer Serwisu internetowego na urządzeniu końcowym Użytkownika. „Cookies” to zaszyfrowany identyfikator systemu komputerowego zapisany w pliku tekstowym. Pliki te nie umożliwiają identyfikacji Użytkownika, za ich pomocą nie są przetwarzane lub przechowywane dane osobowe. Do działania „Cookies” konieczna jest ich akceptacja przez przeglądarkę internetową oraz nieusuwanie ich z dysku urządzenia końcowego Użytkownika.

III. Umowa o świadczenie Usług

1. Do zawarcia Umowy dochodzi gdy, po analizie roszczenia, Usługodawca potwierdzi podjęcie się realizacji Usługi, a Użytkownik zaakceptuje warunki świadczenia Usług. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy podjęcia się realizacji Usługi. O takiej odmowie Usługodawca zobowiązuje się poinformować Użytkownika bez zbędnej zwłoki.
2. Akceptując warunki świadczenia Usług Użytkownik:
 - a. zapewnia, że jest uprawniony i upoważniony do zawarcia Umowy z Usługodawcą,
 - b. zobowiązuje się do niezwłocznego przekazania Usługodawcy wszelkich dokumentów i udzielenia kompletnych i prawdziwych informacji niezbędnych do reprezentowania go w sporze z organizatorem turystyki lub przewoźnikiem lotniczym, w tym przez pełnomocnika procesowego,
 - c. gwarantuje, że na dzień zawarcia Umowy nie powierzył żadnej osobie trzeciej dochodzenia roszczeń objętych Umową oraz nie powierzy w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy,
 - d. upoważni Usługodawcę do podejmowania w jego imieniu czynności niezbędnych do realizacji Umowy, o których mowa w ust. 3 poniżej,
 - e. zobowiązuje się do nieporozumiewania bez pośrednictwa Usługodawcy z organizatorem turystyki lub przewoźnikiem lotniczym w zakresie roszczeń objętych Umową, oraz do niezwłocznego informowania Usługodawcy o próbach bezpośredniej komunikacji przez organizatora turystyki lub przewoźnika lotniczego,
 - f. zobowiązuje się do zaprzestania wszelkich negocjacji z organizatorem turystyki lub przewoźnikiem lotniczym lub podmiotami ich reprezentującymi, w zakresie roszczeń objętych Umową,
 - g. zobowiązuje się do zwrotu kosztów i pokrycia szkód Usługodawcy powstałych w związku z przekazaniem nieprawdziwych informacji lub dokumentów przez Użytkownika,
 - h. zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o płatności dokonanej przez organizatora turystyki lub przewoźnika lotniczego,
 - i. zobowiązuje się do bezzwłocznego informowania Usługodawcy o zmianie danych osobowych Użytkownika.
3. W ramach zawartej Umowy Usługodawca realizować będzie czynności:
 - a. zmierzające do ustalenia podmiotów odpowiedzialnych za naprawienie szkody lub wyrównania krzywd Użytkownika,
 - b. polegające na wezwaniu podmiotów odpowiedzialnych do zapłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia oraz negocjowaniu z nimi warunków zaspokojenia roszczeń Użytkownika, w tym warunków ugód,
 - c. w uzasadnionych przypadkach, obejmujące wszczęcie i prowadzenie postępowania administracyjnego zmierzającego do zaspokojenia roszczeń Użytkownika,
 - d. w uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu dodatkowej akceptacji Użytkownika, obejmujące wszczęcie i prowadzenie postępowania sądowego zmierzającego do zaspokojenia roszczeń Użytkownika,
 - e. w uzasadnionych przypadkach, obejmujące wszczęcie i prowadzenie postępowania egzekucyjnego zmierzającego do zaspokojenia roszczeń Użytkownika.
4. Po otrzymaniu pełnomocnictwa (lub jego kopii) upoważniającego do podjęcia czynności w imieniu Użytkownika, Usługodawca przystępuje do działań mających na celu zaspokojenie roszczeń Użytkownika.

5. Niedostarczenie dokumentów, pełnomocnictwa lub danych wskazanych przez Usługodawcę w terminie 45 dni od dnia zawarcia Umowy, uprawnia Usługodawcę do rozwiązania umowy po uprzednim powiadomieniu Użytkownika o takim zamiarze.
6. W przypadku przekazania przez Użytkownika Usługodawcy nieprawdziwych informacji lub dokumentów Usługodawca będzie uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
7. Użytkownikowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w dowolnym czasie z tym, że Użytkownik obowiązany jest wówczas zwrócić Usługodawcy poniesione przez niego wydatki, które poczynił w celu należytego wykonania Umowy oraz uiścić część wynagrodzenia adekwatną do dotychczasowego nakładu i czasu pracy Usługodawcy.
8. Umowa zostanie uznana za wykonaną z chwilą uzyskania świadczenia zaspokajającego roszczenia Użytkownika albo uzyskania prawomocnego orzeczenia wskazującego na brak podstaw do żądania odszkodowania lub zadośćuczynienia, albo uzyskania orzeczenia o bezskuteczności egzekucji lub umorzeniu egzekucji.

IV. Opłaty i zasady wypłaty odszkodowania lub zadośćuczynienia

1. Usługodawca świadczy Usługę analizy roszczeń bezpłatnie.
2. Usługodawca świadczy Usługę pomocy w dochodzeniu roszczeń Użytkownika od organizatora turystyki lub przewoźnika lotniczego, na następujących zasadach:
 - a. Usługodawca pobiera opłatę odpowiadającą 20 % wartości uzyskanych świadczeń (w tym ulg, rabatów lub voucherów) powiększoną o podatek VAT,
 - b. w przypadku uzyskania zapłaty świadczenia przez Użytkownika w związku z realizacją Umowy wymagającą wystąpienia na drogę postępowania sądowego lub/i egzekucyjnego, oprócz opłaty, o której mowa w ust. 2 lit. a powyżej, Usługodawca pobiera dodatkowe wynagrodzenie w wysokości zasądzonych kosztów zastępstwa prawnego w postępowaniu sądowym lub/i egzekucyjnym. O wysokości tego wynagrodzenia Użytkownik zostanie poinformowany przed wszczęciem postępowania sądowego.
3. Wszelkie ewentualne koszty związane z postępowaniem sądowym pokrywa Użytkownik. Ich wysokość wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Użytkownik przed wszczęciem postępowania zostanie poinformowany o wysokości tych kosztów. W przypadku wydania orzeczenia zasądzającego odszkodowanie lub inne świadczenia na rzecz Użytkownika, Użytkownikowi może zgodnie z orzeczeniem sądu przysługiwać zwrot poniesionych kosztów.
4. Jeżeli w wyniku podjętych działań świadczenie zostanie wypłacone na rachunek bankowy Usługodawcy, Usługodawca wypłaca Użytkownikowi uzyskane świadczenie po uprzednim potrąceniu należnych opłat i wynagrodzenia w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania oraz dostarczenia przez Użytkownika danych do przelewu.
5. Jeżeli po zawarciu Umowy Użytkownik otrzyma jakiegokolwiek płatności bezpośrednio od organizatora turystyki lub przewoźnika lotniczego, Użytkownik jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania o tym Usługodawcy. Takie płatności będą uznawane za świadczenia wypłacone w związku z realizacją Umowy i uprawniają Usługodawcę do otrzymania opłat i wynagrodzenia za świadczone Usługi.
6. Użytkownik w przypadku otrzymania płatności, o których mowa w ust. 4 powyżej zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Usługodawcy opłat i wynagrodzenia za Usługę w ciągu 14 dni od otrzymania płatności.

V. Prawo odstąpienia i reklamacje

1. Użytkownik, który jako konsument zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa na podstawie Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie (drogą pocztową lub elektroniczną) w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, na adres:

FINMED Sp. z o.o., ul Opalenicka 69a, 60-362 Poznań lub e-mail: kontakt@nietakiurlop.pl

Użytkownik może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

2. Użytkownik może zgłaszać reklamacje związane ze świadczeniem Usług na adres Usługodawcy *FINMED Sp. z o.o., ul Opalenicka 69a, 60-362 Poznań* lub e-mail: *kontakt@nietakiurlop.pl*.
3. Reklamacja powinna określać:
 - a) dane Użytkownika, w sposób umożliwiający jego identyfikację,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację
4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od daty jej doręczenia i prześle Użytkownikowi odpowiedź, wskazującą sposób rozstrzygnięcia reklamacji.
5. W celu skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Użytkownik może zwrócić się do właściwego terenowo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z wnioskiem o:
 - a) wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu,
 - b) rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej.
6. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującym adresem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.

VI. Postanowienia końcowe

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie po upływie 10 dni od dnia opublikowania na stronach Serwisu internetowego.
2. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany Regulaminu. Do Umów zawartych przez Użytkownika przed dniem wejścia w życie nowej wersji regulaminu stosuje się postanowienia poprzedniej wersji Regulaminu.
3. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2018 r.