

Regulamin płatności online

Art. 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (dalej zwany „Regulaminem”) określa zasady korzystania z Usług świadczonych przez BURW Patrona z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Siostrzanej 17/17a, (53-031 Wrocław), zarejestrowane w Rejestrze Przedsiębiorców, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 00000250213, o nr NIP 691-21-20-613 (dalej zwane Operatorem).
2. **Niniejszy Regulamin jest regulaminem w znaczeniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204). Regulamin dostępny jest z wykorzystaniem strony internetowej należącej do BURW Patrona, pod adresem <http://www.patrona.pl/dokumenty/regulamin.pdf>**

Art. 2 Definicje

Zwroty i wyrażenia użyte w niniejszym Regulaminie posiadają następujące znaczenie:

1. Użytkownik – osoba fizyczna lub prawna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych w zakresie niezbędnym do zawierania umów oraz posiada rachunek bankowy bądź kartę płatniczą, która mieści się w kanałach płatniczych obsługiwanych przez Partnera Płatności. Użytkownik spełnia warunki Regulaminu i uzyskał on dostęp do Usług świadczonych przez Operatorem na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Uczestnik – każda osoba wymieniona z imienia i nazwiska, na której rzecz Użytkownik zakupił Usługę.
3. Operator – posiada znaczenie określone w art. 1 ust. 1 oraz jest uprawniony do korzystania i zarządzania Serwisem www.patrona.pl, a także jego częścią określoną jako Rezerwacja Online.
4. Serwis – grupa powiązanych ze sobą stron internetowych (dokumentów hipertekstowych), znajdujących się pod wspólnym adresem internetowym, w tym wypadku pod adresem www.patrona.pl.
5. Formularz Rezerwacyjny – formularz dostępny z aktywnej Oferty na stronie www.patrona.pl, w którym Użytkownik dokonuje wyboru dostępnych elementów Usługi takich jak: ilość osób, pokój i inne dostępne opcje mające wpływ na cenę Usługi.
6. Oferta – prezentowana na podstronie ośrodka, aktywna (klikalna) propozycja ceny Usługi z opcją przełączenia na Formularz Rezerwacyjny wraz z wyborem aktywnych (klikalnych) elementów Usługi mających wpływ na ostateczną cenę Usługi. Sposób kalkulacji Oferty jest zawarty w mechanizmie Serwisu Patrona i niedostępny dla Użytkownika.
7. Partner Płatności – bank lub centrum autoryzacyjno-rozliczeniowe współpracujące z Operatorem przy obsłudze narzędzi umożliwiających płatności. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem centrum rozliczeniowego DotPay.
8. Rezerwacja Online – procedura opisana w art. 3, ust.1,2.
9. Rezerwacja Wstępna – procedura zapytania o ofertę niedostępną za pomocą Rezerwacji Online.
10. Usługa – impreza turystyczna oferowana przez Operatorem na rzecz Użytkownika i Uczestników na mocy postanowień Regulaminu i Warunków Uczestnictwa, których częścią integralną jest niniejszy Regulamin.
11. Umowa Kupna – umowa zawierana pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem poprzez dokonanie rezerwacji i opłacenie należności.
12. Voucher – skierowanie na pobyt - dokument generowany elektronicznie na podstawie dokonania Rezerwacji Online, podsumowujący zamówioną Usługę (wyciąg z najistotniejszych cech zamówionej Usługi oraz danych Użytkownika i osób towarzyszących Użytkownikowi w zakupionej Imprezie) oraz zawierający Numer Zamówienia oraz nr rezerwacji.
13. Numer Zamówienia – numer nadany unikalnej operacji Rezerwacji Online wykonanej do końca przez Użytkownika, identyfikujący operację u Operatora i będący podstawą do ewentualnych roszczeń i zwrotów należnych Użytkownikowi i wraz z dowodem opłaty Usługi, będący podstawą uczestnictwa w Imprezie oferowanej przez Operatora.
14. Orzeczenie O Niepełnosprawności – dokument aktualny na czas trwania Imprezy (ważny do dnia ostatniego Imprezy) wydany przez powiatowy zespół orzekania o niepełnosprawności lub przez komisję ZUS. W tym regulaminie dokument ten uprawnia do zawarcia transakcji zakupu Usługi zwolnionej z podatku VAT (patrz art. 4, ust 9).
15. Regulamin – treść niniejszego Regulaminu.

Art. 3 Rodzaje rezerwacji

1. W ramach usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu Użytkownik ma możliwość dostępu do narzędzi umożliwiających zawarcie Umowy za pomocą Rezerwacji Online lub dokonanie Rezerwacji Wstępnej
2. Rezerwacja Online, obejmuje:
 - a. wybór aktywnej (tj. prowadzącej do aktywnej formularza wyboru) Oferty dostępnej na jednej z podstron prezentujących konkretne Ośrodki;
 - b. wypełnienie przez Użytkownika Formularza Rezerwacyjnego dostępnego pod adresem: www.patrona.pl/rezerwacjaonline;
 - c. dokonanie płatności przez Użytkownika za pośrednictwem Partnera Płatności drogą przelewów elektronicznych, obejmujących płatności bezgotówkowe w pieniądzu polskim poprzez przelew internetowy lub płatności przy użyciu kart płatniczych, które zostały dopuszczone przez banki do realizacji transakcji w środowisku internetowym.
3. Rezerwacja Wstępna dokonywana przez Użytkownika przy pomocy formularza dostępnego pod adresem www.patrona.pl/rezerwacjawstepna. Rezerwacja Wstępna Umową w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego nie jest i nie zobowiązuje Operatorem do wykonania jakichkolwiek czynności na rzecz Użytkownika.

Art. 4 Zasady zawarcia Umowy Kupna Usługi

1. Użytkownik dokonuje wyboru aktywnej (klikalnej) Oferty dostępnej na jednej z podstron prezentującej konkretny Ośrodek.
2. Użytkownik wypełnia Formularz Rezerwacyjny poprzez wybranie odpowiednich usług w sposób zgodny z wolą zawarcia Umowy oraz w sposób, w jaki umożliwia to formularz Wyboru Oferty.
3. Następnie Użytkownik wypełnia Formularz Danych Osobowych składający się z:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) danych adresowych,
 - c) numeru telefonu kontaktowego,
 - d) adresu email,
 - e) imion i nazwisk wszystkich Uczestników.
4. Użytkownik poprzez kliknięcie właściwego pola oświadcza, czy któryś z Uczestników porusza się przy użyciu wózka inwalidzkiego.
5. Użytkownik poprzez kliknięcie właściwego pola oświadcza, czy któryś z Uczestników posiada lub będzie się starać o dofinansowanie ze środków PFRON.
6. Użytkownik podaje dane do faktury VAT, jeżeli chce ją otrzymać na inne dane niż Użytkownika, tj.: firma przedsiębiorcy/imię i nazwisko, NIP lub PESEL, dane teled adresowe przedsiębiorcy lub osoby fizycznej,
7. Użytkownik poprzez kliknięcie pola w dziale Zgody potwierdza zapoznanie się z Warunkami Uczestnictwa w Imprezach Operatorem, które stanowią integralną część Umowy z Użytkownikiem.
8. W kolejnym kroku Użytkownik jest przenoszony do strony podsumowania wyświetlającej najistotniejsze elementy Usługi oraz Dane Osobowe.
9. Użytkownik oświadcza, iż przeczytał Regulamin Płatności Online i akceptuje jego postanowienia.
10. Kolejny krok to przeniesienie Użytkownika na stronę serwisu Partnera Płatności, gdzie zgodnie z regulaminem Partnera Płatności Użytkownik dokonuje płatności.
11. Dokonanie przez Użytkownika płatności na poczet Oferty wybranej zgodnie z art. 4, ust. 1 uważa się za zawarcie Umowy z Operatorem.
12. Po dokonaniu płatności Użytkownik zostanie przeniesiony na stronę Potwierdzenia Płatności rezerwacjaonline.patrona.pl/potwierdzenieplatnosc. Jeśli transakcja została poprawnie przeprowadzona, wówczas wyświetli się informacja o statusie transakcji, która zawierać będzie nr transakcji oraz udostępniony do podglądu i wydruku VOUCHER (skierowanie na pobyt), który zostanie również przesłany na podany w Formularzu Rezerwacyjnym email Użytkownika.
13. W przypadku niezatwierdzenia płatności przez Partnera Płatności, transakcja z Operatorem nie dojdzie do skutku, a Użytkownik powinien postępować zgodnie z instrukcjami podanymi przez Partnera Płatności.
14. W przypadku, kiedy Użytkownik wybrał Usługę zwolnioną z VAT, jest on zobowiązany do dostarczenia Orzeczenia O Niepełnosprawności w terminie określonym w Warunkach Uczestnictwa na adres Operatorem podany w art.1 Regulaminu. W przypadku niedostarczenia lub nieterminowego dostarczenia aktualnego Orzeczenia Użytkownik oraz Uczestnicy są zobowiązani do zapłaty ceny Usługi powiększonej o 8% podatku VAT.
15. Kwotę dopłaty należności wynikającej z art. 4, ust. 14 i 16 należy uiścić nie później niż na dzień roboczy przed rozpoczęciem Imprezy na konto Operatorem Bank Zachodni WBK S.A. we Wrocławiu: 86 1090 2590 0000 0001 3292 5988 . Brak dowodu tak uiszczony dopłaty może być przyczyną odmowy zakwaterowania Użytkownika i Uczestników w obiekcie realizującym Imprezę.
16. W przypadku, kiedy Użytkownik wybiera w aktywnym Formularzu Rezerwacyjnym wiek dziecka/dzieci – Uczestników Imprezy (a co z tego wynika cenę pobytu

dziecka/dzieci), musi podać faktyczny (skończony w dniu ostatnim trwania imprezy) wiek dziecka/dzieci. W przypadku rozbieżności pomiędzy deklarowanym w Formularzu Rezerwacyjnym wieku dziecka/dzieci a stanem faktycznym Użytkownik zobowiązany jest do dopłaty należnej Operatorowi kwoty zgodnie z cennikiem dostępnym na podstronie wybranego Ośrodka. Dopłata powinna być dokonana jak w ust. 10 niniejszego artykułu.

Art. 5

Warunki rezygnacji z opłaconej Umowy Kupna Usługi

1. Rezygnacja z zakupionej Usługi następuje w momencie złożenia przez Uczestnika rezygnacji w formie pisemnej na adres: BURW Patrona sp.j., 50-078 Wrocław, ul. Leszczyńskiego 4 lok. 53 lub mailowej wyłącznie na formularzu email o adresie: rezygnacja@patrona.pl.
2. W przypadku rezygnacji zakupionej Usługi w poniższych terminach Uczestnik może ponieść następujące koszty:
 - 20% ceny imprezy przy rezygnacji powyżej 45 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty;
 - 40% ceny Usługi, przy rezygnacji pomiędzy 44 i 20 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione przez Operatora koszty;
 - 55% ceny Usługi, przy rezygnacji pomiędzy 19 i 7 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione przez Operatora koszty;
 - 100% ceny Usługi, poniżej 7 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione przez Operatora koszty.

Art. 6

Ograniczenia w korzystaniu z Serwisu

1. Użytkownik może skorzystać tylko z Usług (lub czynności z tym związanych) zamieszczonych w Serwisie www.patrona.pl, które są aktywne, czyli prowadzą do formularza rezerwacyjnego pod adresem: rezerwacjaonline.patrona.pl.
2. W ramach jednej transakcji Rezerwacji Online Użytkownik może dokonać zakupu dla maksymalnie pięciu Uczestników imprezy.
3. W przypadku dokonywania przez Użytkownika jakichkolwiek zmian w kodzie Serwisu lub Formularza Rezerwacji Online lub wystania informacji rezerwacyjnej za pośrednictwem formularza osadzonego pod adresem innym niż rezerwacjaonline.patrona.pl Operator może: odstąpić od wykonania Umowy, zablokować środki przelane przez Użytkownika, a w przypadku naruszenia praw własności lub praw intelektualnych powiadomić odpowiednie organy o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.
4. Użytkownik nie ma prawa kopiować całości czy części Serwisu lub Formularza Rezerwacji Online, a w tym objętych w całości ochroną prawną i intelektualną zapisów, sformułowań, cenników, zdjęć, znaków firmowych i towarowych oraz fragmentów lub całości kodu Serwisu.

Art. 7

Zasady Odpowiedzialności

1. Operator obsługuje Serwis Patrona.pl i ponosi odpowiedzialność za jego należyte funkcjonowanie.
2. Operator dokłada wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu Patrona. Przy tak złożonym systemie informatycznym jak Serwis Patrona mogą wystąpić awarie i błędy techniczne spowodowane kłopotami ze sprzętem bądź oprogramowaniem. W każdym przypadku Operator stara się w jak największym stopniu ograniczyć negatywne skutki zaistniałych problemów technicznych.
3. Aby rozwijać Serwis oraz minimalizować ryzyko wystąpienia awarii, konieczne są okresowe przerwy techniczne, w czasie których w systemie informatycznym wprowadzane są odpowiednie zmiany. Operator dba o to, aby przerwy techniczne nie były uciążliwe dla Użytkowników, w tym celu, w miarę możliwości, planuje je na godziny nocne.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w planach życiowych i finansach Użytkownika lub Uczestników, które wystąpiły wskutek opóźnień i przerw technicznych po stronie Serwisu.
5. Operator zapewnia, że zawarty w Skierowaniu nr transakcji wygenerowany został na podstawie wypełnionego Formularza Rezerwacyjnego i dokonanej przez Użytkownika płatności w serwisie płatniczym udostępnionym przez Operatora.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie przez Użytkownika operacji Rezerwacji Online i ewentualne nieprawne wygenerowanie nr transakcji bez dokonania przez Użytkownika płatności online.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za następstwa działań podjętych przez osoby trzecie, a stanowiących naruszenie postanowień Regulaminu.

Art. 8

Polityka Bezpieczeństwa

1. Operator zapewnia ochronę danych Użytkownika powierzonych w celu wykonania Umowy danych osobowych zgodnie ze swoją Polityką Bezpieczeństwa (www.patrona.pl/polityka-bezpieczenstwa).
2. Operator zapewnia ochronę danych Użytkownika powierzonych w celu przygotowywania usługi specjalnych ofert zgodnie ze swoją Polityką Bezpieczeństwa (www.patrona.pl/polityka-bezpieczenstwa). Użytkownik ma możliwość modyfikacji i usunięcia swoich danych, zgodnie z instrukcjami zawartymi w powyższym dokumencie, wykorzystując do tego adres poczty elektronicznej: dane-osobowe@patrona.pl.

Art. 9

Warunki techniczne korzystania z Usługi

1. Prawidłowe korzystanie ze strony internetowej oraz korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną (np. rezerwacja i płatność online) przez Operatora możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika odpowiednio następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - a) Dostęp do Internetu;
 - b) Używanie na stronach Operatora jednej z poniższych przeglądarek dokumentów internetowych:
 - Mozilla Firefox 3 lub nowsza,
 - Internet Explorer 8 lub nowszy,
 - Google Chrome 20 lub nowszy,
 - Opera 11 lub nowsza,
 - Safari 5 lub nowsza,wraz z włączoną obsługą języka Java Script;
 - c) Zastosowania programu Acrobat Reader do odczytu różnego rodzaju dokumentów, do pobrania w serwisie;
 - d) Posiadanie czynnego i prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej (e-mail).
2. Wszystkie strony internetowe Operatora są przystosowane do obsługi rozdzielczości ekranów większych niż 1024 x 768 (z włączeniem w to rozdzielczości panoramicznych, np.: 1366 x 700).
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z Usług.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za sytuacje wynikłe z powodu „zainfekowania” systemu teleinformatycznego Użytkownika przez różnego rodzaju oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód, typu wirusy czy „konie trojańskie”. By uniknąć zagrożeń z tym związanych, w tym pojawiających się w momencie otwierania e-maili, ważne jest, by Użytkownik był zaopatrzony w zainstalowany na komputerze program antywirusowy i stale go aktualizował.
5. Operator informuje również, że szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną wiąże się z działalnością tzw. hackerów, zmierzających do włamania się zarówno do systemu operator Serwisu (np. ataki na jego witryny), jak i Użytkownika. Użytkownik przyjmuje zatem do wiadomości, że mimo stosowania przez Operatora rozmaitych zaawansowanych technologii „obronnych” nie istnieje doskonałe zabezpieczenie chroniące przed opisanymi wyżej niepożądanymi działaniami osób trzecich.

Art. 10

Postępowanie Reklamacyjne

1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje dotyczące nienależytego funkcjonowania Rezerwacji Online, a w szczególności dotyczące wygenerowania i przesłania Użytkownikowi Potwierdzenia Płatności na adres: reklamacjeonline@patrona.pl lub pocztą na adres: Biuro Usług Rehabilitacyjno-Wypoczynkowych Patrona sp. j., Leszczyńskiego 4 lok 53, 50-078 Wrocław w ciągu 30 dni od momentu ujawnienia się przyczyn reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: dane pozwalające na identyfikację Użytkownika, datę transakcji, numer transakcji, którego reklamacja dotyczy bądź inne dane pozwalające na identyfikację Umowy oraz okoliczności uzasadniające reklamację.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Operator przed rozpatrzeniem reklamacji, zwróci się do Użytkownika o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Operator rozpoznaje reklamację standardowo w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji. Użytkownik otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji drogą korespondencji elektronicznej, na adres e-mail podany przez Użytkownika.